

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGÍA.**



**TRABAJO DE GRADO:**

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE  
REALIZA TURNOS LABORALES EN EL ORGANO JUDICIAL DE LA CIUDAD  
DE SAN MIGUEL DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO A AGOSTO DEL AÑO  
2015”**

**PRESENTADO POR:**

GABRIELA LILIBETH ALVAREZ ARIAS.

MARÍA DEL ROSARIO QUITO LÓPEZ.

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

**DOCENTE DIRECTORA.**

LICDA. KALLY JISSELL ZULETA.

**CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, AGOSTO DE 2015.**

**SAN MIGUEL**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA.**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES:**

**ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO**

*RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR*

**MSC. ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO**

*VICERRECTORA ACADÉMICA*

**LIC. OSCAR NOE NAVARRETE**

*VICERRECTOR ADMINISTRATIVO*

**DRA. ANA LETICIA ZAVALA DE AMAYA**

*SECRETARIA GENERAL*

**LIC. FRANCISCO CRUZ LETONA**

*FISCAL GENERAL*

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

**AUTORIDADES:**

**MTRO. CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENITEZ**

*DECANO FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL*

**LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ**

*VICE-DECANO*

**MTRO. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ**

*SECRETARIO*

**MTRA. ELBA MARGARITA BERRIOS POLIO**

*DIRECTORA DE LOS PROCESOS DE GRADUACION*

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**AUTORIDADES:**

**MTRO. RUBÉN ELÍAS CAMPOS MEJÍA**

*JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES*

**MTRO. NAHÚN VÁSQUEZ NAVARRO**

*COORDINADOR DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA*

**MTRO. LUIS ROBERTO GRANADOS GÓMEZ**

*COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADO DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA*

**LICDA. KALLY JISSELL ZULETA PAREDES**

*DOCENTE DIRECTOR*

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

**Ph.D RENÉ CAMPOS QUINTANILLA**

*PRESIDENTE*

**LIC. KALLY JISSELL ZULETA PAREDES.**

*SECRETARIA*

**LIC. JOSÉ MILTON DOMINGUEZ VARGAS**

*VOCAL*

## AGRADECIMIENTOS.

A DIOS por darme la vida y por regalarme la sabiduría para permitirme culminar con éxito este proyecto académico.

A MI AMADA MADRE por brindarme su apoyo incondicional durante todo mi proceso de estudio universitario y especialmente en mi trabajo de grado por motivarme a seguir adelante y darme su amor.

A MI PADRE por darme su amor por ser un buen padre y motivarme a realizar mis estudios y por ser fuente de inspiración para mi formación académica.

A MI PADRASTRO por ser un segundo padre y apoyarme en el desarrollo de mi carrera y brindarme su cariño.

A LOS DOCENTES de la Sección de Psicología por compartir sus conocimientos y formarme profesionalmente.

A LA DOCENTE DIRECTORA por dar su aporte para llevar a cabo la presente investigación.

A MARIA DEL ROSARIO QUITO por haber conformado un excelente equipo de trabajo, por compartir con mí persona sus conocimientos, experiencias de vida universitaria como compañera y amiga.

A LA JEFATURA de la Unidad de Protección Judicial y la Sección de Traslado de Reos del Órgano Judicial de la Corte Suprema de Justicia por su valiosa colaboración para la realización del presente estudio con su personal.

AL PERSONAL APJ Y PPI por su flexibilidad y disponibilidad de tiempo para formar parte de la nuestra investigación.

CON MUCHO CARIÑO Y ESTIMA.

GABRIELA LILIBETH ALVAREZ ARIAS.

## AGRADECIMIENTOS:

### A DIOS TODOPODEROSO

Por permitirme cumplir una meta más en mi vida. Por guiarme en cada paso de mi profesión, manteniéndome firme en todo momento. Por permitirme culminar mi carrera dentro del tiempo indicado junto a mis colegas que demostraron su compañerismo durante todo ese proceso.

### A MIS PADRES

Por el apoyo incondicional hasta el final, por ser mis mejores maestros desde mi infancia, con sus consejos, correcciones y ayuda en momentos difíciles. Por haber forjado en mí valores que me ayudaron a llegar a ser lo que ahora soy.

### A MI FAMILIA Y AMIGOS

Por todo el cariño y apoyo moral en todo el proceso de mi formación. Por estar siempre animándome a seguir adelante y poder lograr mis objetivos.

### A MIS DOCENTES

Por entregar cada uno de sus conocimientos durante cada una de las cátedras que ayudaron a fijar mayor adquisición teórica y práctica en mi proceso de formación, por sus consejos y su amistad incondicional hasta el final de la carrera.

### A GABRIELA ALVAREZ

Por ser un magnífico ejemplo a seguir, por compartir diferentes experiencias en el transcurso de nuestra preparación y experiencias de amistad. Por ser una excelente amiga, compañera, hermana y ser parte de mi vida.

CON AMOR

ROSARIO QUITO

## ÍNDICE.

| CONTENIDO.   | PÁGINA. |
|--|---------|
| RESUMEN.....   | i       |
| INTRODUCCION.....  | ii      |
| <b>CAPITULO I</b>  |         |
| <b>1 Planteamiento del problema.</b>   |         |
| 1.1 Antecedentes del problema.....   | 1       |
| 1.2 Situación problemática.....  | 3       |
| 1.3 Enunciado.....   | 4       |
| 1.4 Justificación.....   | 5       |
| 1.5 Objetivos.....   | 6       |
| 1.5.1 Objetivo General.....  | 6       |
| 1.5.2 Objetivos Específicos.....   | 6       |
| <b>CAPITULO II</b>   |         |
| <b>2. Marco teórico.</b>   |         |
| 2.1 Antecedentes.....  | 7       |
| 2.1.1 Históricos acerca del Síndrome de Burnout.....   | 7       |
| 2.1.2 Antecedentes teóricos.....   | 8       |
| 2.2 ¿Qué es el síndrome de burnout? .....  | 10      |
| 2.3 Causas del síndrome de burnout.....  | 12      |
| 2.3.1 Causas del estrés como factor desencadenante del síndrome<br>de burnout en el personal de seguridad..... | 13      |
| A. Incidencia y dolor Humano.....  | 13      |
| B. Estresantes personales e internos.....  | 13      |
| C. Sistema de Justicia Criminal.....   | 14      |
| D. Seguridad.....  | 14      |
| E. Estresantes Administrativos.....  | 17      |
| F. Multiplicidad de tareas y roles en el trabajo policial.....   | 17      |
| G. Lugares de trabajo que adolecen de malas condiciones.....   | 18      |
| H. Otras complicaciones.....   | 19      |
| 2.4 Fases del Síndrome de Burnout.....   | 21      |



|  |    |
|--|----|
| 2.5 Síntomas del síndrome de burnout.....                        | 22 |
| 2.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....                   | 25 |
| 2.7 Diagnóstico del síndrome de burnout.....                     | 26 |
| 2.7.1 Diagnóstico multiaxial (DSM).....                          | 28 |
| 2.8 Tratamiento del síndrome de burnout.....                     | 33 |
| A. Estrategias de intervención individuales.....                 | 33 |
| B. Técnicas de tipo físico.....                                  | 36 |
| C. Estrategias de intervención grupal.....                       | 37 |
| 2.9 Modelos teóricos y explicativos del síndrome de burnout..... | 39 |
| 2.9.1 Perspectiva teórica.....                                   | 39 |
| 1. Perspectiva clínica.....                                      | 39 |
| 2. Perspectiva psicosocial.....                                  | 40 |

### **CAPITULO III**

#### **3. Sistema de hipótesis y variables**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 3.1 Hipótesis General.....     | 47 |
| 3.2 Hipótesis Específicas..... | 47 |
| 3.3 Sistema de variables.....  | 48 |

### **CAPITULO IV**

#### **4. Diseño Metodológico**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Método.....                          | 51 |
| 4.2 Tipo de investigación.....           | 51 |
| 4.3 Población y muestra.....             | 51 |
| a) Población.....                        | 51 |
| b) Muestra.....                          | 52 |
| c) Tipo de muestra.....                  | 52 |
| 4.4 Instrumentos.....                    | 53 |
| 1. Guía de entrevista.....               | 53 |
| 2. Inventario de burnout de Maslach..... | 54 |
| 4.5 Procedimientos.....                  | 55 |

## **CAPITULO V**

|  |    |
|--|----|
| <b>5. Presentación de los Resultados</b> |    |
| 5.1 Resultados descriptivos.....         | 58 |
| 5.2 Prueba de hipótesis.....             | 80 |
| A. Hipótesis de trabajo general.....     | 80 |
| B. Hipótesis específica.....             | 82 |
| 5.3 Discusión.....                       | 85 |

## **CAPITULO VI**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>6. Conclusiones y Recomendaciones</b>        |           |
| 6.1 Conclusiones.....                           | 91        |
| 6.2 Recomendaciones.....                        | 92        |
| <b>Referencias Bibliográficas.....</b>          | <b>93</b> |
| <b>Anexos.....</b>                              | <b>94</b> |
| Anexo N°1 GUIA DE ENTREVISTA.....               | 95        |
| Anexo N°2 INVENTARIO DE EVALUACION.....         | 98        |
| Anexo N°3 TABLA DE DISTRIBUCION TIPIFICADA..... | 102       |
| Anexo N°4 GLOSARIO.....                         | 103       |

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICAS.

| <b>CONTENIDO.</b>  | <b>PÁGINA.</b> |
|--|----------------|
| Tabla y grafico N°1 puntuación en el IMB según la edad del personal de seguridad.....            | 58             |
| Tabla y grafico N°2 puntuación en el IMB según el sexo del personal de seguridad.....            | 60             |
| Tabla y grafico N°3 puntuación en el IMB según el nivel académico del personal de seguridad..... | 62             |
| Tabla y grafico N°4 puntuación en el IMB según el estado civil del personal de seguridad.....    | 64             |
| Tabla y grafico N°5 puntuación en el IMB según la procedencia del personal de seguridad.....     | 66             |
| Tabla y grafico N°6 puntuación en el IMB según el cargo del personal de seguridad.....           | 68             |
| Tabla y grafico N°7 puntuación en el MBI y el tiempo de servicio del personal de seguridad.....  | 70             |
| Tabla y grafico N°8 puntuación en el IMB entre la sub escala D y AE.....                         | 72             |
| Tabla y grafico N°9 puntuación en el IMB entre la sub escala RP y D.....                         | 74             |
| Tabla y grafico N°10 puntuación en el IMB entre la sub escala RP y AE...                         | 76             |
| Tabla y grafico N°11 puntuación de la entrevista entre las fases de desarrollo del síndrome..... | 78             |

## RESUMEN

A continuación se presentan los elementos más importantes del trabajo de investigación sobre la temática Síndrome de Burnout en el personal de seguridad el cual tiene por objetivo identificar los índices del Síndrome de Burnout y las fase de desarrollo en el personal de Seguridad del Órgano Judicial que realizan turnos laborales específicamente el personal de la Sección de Traslado de Reos, de los cuales se tomó una muestra de 50 personas, el método implementado fue cuantitativo con el tipo de investigación exploratoria descriptiva, los sujetos de la investigación se evaluaron mediante una guía de entrevista estructurada de 38 ítems y el instrumento Inventario de Burnout de Maslach (IBM), de 22 ítems los cuales ayudaron a complementar el diagnóstico de las cuatro fases de desarrollo del Síndrome (fase inicial o entusiasmo, fase de estancamiento, fase de frustración y fase de hiperactividad y apatía), y las tres dimensiones para del Síndrome según (Maslach y Jackson): agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal factores importantes para describir la presencia del Síndrome de Burnout. En el análisis de resultados correspondiente al Inventario de Burnout de Maslach se obtuvo la aprobación de la hipótesis de investigación general “el personal de seguridad que realiza turnos laborales presenta índices de Síndrome de Burnout entre la categoría media y alta” y la hipótesis nula específica “el personal de seguridad que realiza turnos laborales no se encuentra en la fase de frustración o en la fase de hiperactividad y apatía”

## PALABRAS CLAVES.

Síndrome de Burnout, personal de seguridad, turnos laborales, despersonalización, realización personal, agotamiento emocional.

## INTRODUCCION

El presente trabajo describe la investigación sobre el tema “SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE REALIZA TURNOS LABORALES EN EL ORGANO JUDICIAL DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO A AGOSTO DE 2015” con el propósito de identificar los índices y las fases de desarrollo del Síndrome de Burnout (SB). El Capítulo I describe el planteamiento del problema en el que se desarrolla la los antecedentes del problema desde cuándo surgió el término de Síndrome de Burnout y las investigaciones que se han realizado respecto a éste durante los últimos años., situación problemática, la cual expresa el contexto que impulsó la necesidad de crear unidades de seguridad para los tribunales y unidades de traslado de reos. Posteriormente se planteó la pregunta de investigación la cual giró sobre de los índices y las fases de desarrollo del SB en el personal de seguridad. Luego se demostró la importancia del porqué era relevante realizar la investigación por medio de la justificación, se describe los objetivos generales y específicos, los cuales se plantearon de acuerdo a la pregunta de investigación, dichos objetivos se persiguieron durante el desarrollo del estudio.

En el Capítulo II se refiere al marco teórico el cual está delimitado por los antecedentes históricos acerca del Síndrome de Burnout y antecedentes teóricos. Así como también la definición, su etiología, fases, diagnóstico tratamiento y modelos explicativos del Síndrome de Burnout.

Posteriormente en el Capítulo III se explica el sistema de hipótesis y variables generales y específicas y su sistema de variables.

En el Capítulo IV se describe el diseño metodológico, exponiendo el método empleado en el estudio el cual fue cuantitativo con un tipo de investigación exploratoria descriptiva, a su vez, se describe la población y la muestra con quienes se realizó el estudio, los criterios de inclusión y exclusión para ser parte de la

muestra. De la misma manera se describen los instrumentos utilizados para la recolección de los datos de la muestra y el procedimiento.

En el Capítulo V la presentación de los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados, la prueba de hipótesis, y la discusión de todo lo que se encontró en el proceso de la investigación.

Seguidamente, en el Capítulo VI conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones las cuales se realizan con base a los objetivos que sustentaron la investigación. Consecuentemente se señalan las recomendaciones hacia todos los sectores que se involucraron en la presente investigación.

Posteriormente las referencias bibliográficas que formaron parte de la recopilación teórica del tema en estudio. Finalmente, se presenta los anexos los cuales contienen información adicional sobre el proceso de ejecución de la investigación, los instrumentos que se utilizaron para recolectar información, tabla de distribución de la prueba de hipótesis entre otros documentos significativos.

## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

#### 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Alrededor del año 1969, se utilizó el término "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día como el Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") Esta patología ha tenido un campo de investigación muy amplio a lo largo de los últimos años y analizado por muchos autores dentro de diversas profesiones, como los profesionales de la salud, profesionales docentes, profesionales de la salud mental y personal de policías o personal penitenciario, todos tienen ambientes laborales que propician estrés y que si no es tratado con cuidado pueden generar un estrés crónico y desencadenar el síndrome de quemarse por el trabajo.

En el año 2006 se realizó una investigación sobre el Burnout en Granada España con personal penitenciario, (Hernández, Fernández, Ramos, Contador.2006). En la cual se comprobó la hipótesis mediante la aplicación del Inventario de Burnout Maslach, para encontrar los tres factores que describen la presencia del Síndrome, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, teniendo como resultado que todos los agentes carcelarios que no se sentían satisfechos con su trabajo presentaban agotamiento y despersonalización.

En el 2009 se realizó la investigación, sobre el análisis de la relación entre la conducta asertiva y el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud (Villatoro. Vásquez, García.2009), en la cual dieron a conocer que los sujetos con menor tiempo de servicio presentaron más Síndrome de Burnout que los profesionales con mayor edad, y que los sujetos con menor edad presentan más ansiedad que los sujetos con mayor edad, se manifestó en dicho estudio que existía una correlación positiva entre la institución hospitalaria y la variable de Síndrome de Burnout con una correlación de 0.01, y que existía una correlación negativa entre la institución

hospitalaria en los factores de realización personal disminuida y la autoasertividad en un nivel de 0.05.

Contextualizando el Síndrome con el tema del presente estudio existe el registro de una investigación realizada en el año 2011 pero no relacionadas al Burnout específicamente, el estudio se realizó sobre los síntomas de tipo emocional y conductual en el personal Traslado Reos, encontrando en los agentes de seguridad problemas de tipo emocional como baja autoestima y a su vez presentaban problemas de control de los impulsos y autocontrol. (Diaz., Acosta.2011).

Desde los años 70 hasta la fecha se han realizado muchas investigaciones del mismo con diversas poblaciones, no se descarta al sector de los policías como lo son el personal de seguridad judicial los cuales surgieron hace 44 años. Fecha en que nace la Unidad de Seguridad Judicial de la Región de San Miguel (año 1970), haciéndose oficial el día 06 de Enero del año 1971, en esa época la violencia no era tan expresiva como en la actualidad, los custodios portaban por arma un “machete”, y el personal era poco, los cuales se fueron extendiendo a medida las instalaciones y tribunales también iban estableciéndose en la región y en los departamentos; se dice que en la región central el Departamento de Seguridad surgió mucho antes pero no se reporta específicamente en qué fecha.

La Sección de Traslado de Reos nació el 20 de abril del año 1998, como exigencia debido al resurgimiento de nuevas medidas de seguridad por causa del alza de la violencia. Esto con la finalidad de servir como un apoyo a la Policía Nacional Civil en el sentido de facilitar la movilidad de los reos hacia los respectivos tribunales y de los tribunales a los centros penitenciarios del país, así como también guardar la custodia y garantizar la seguridad de los reos.

Tanto la Unidad de Protección de Instalaciones y Seguridad Judicial como la Sección de Traslados de Reos tiene como dependencia la Dirección de Seguridad Judicial, a nivel regional la jefatura de la Unidad de Protección de Instalaciones y Seguridad Judicial era también de forma inmediata la jefatura de la Sección de



Traslado Reos, pero en el año 2011 el organigrama se modificó y se crearon cuatro departamentos bajo la dependencia de la Dirección de Seguridad, a) el Departamento de Protección de Instalaciones, b) el Departamento de Traslado de Reos, c) el Departamento de Seguridad y Custodia a Funcionarios y d) el Departamento Administrativo, todos estos conforman la gran rama de Seguridad del Órgano Judicial de la Corte Suprema de Justicia de El Salvador.

Actualmente, en la realidad salvadoreña los niveles de violencia son muy altos, por lo tanto, el tipo de exigencia que prestan los custodios debe ser mayor, por las habilidades de alerta y defensa que deben de poseer y el conocimiento y manejo de las armas, por ese motivo cuando se toca específicamente el tema de los efectos psicológicos por su labor, estos agentes se enfrentan con un ambiente conflictivo, con una descomposición social a la que históricamente nos han llevado el sistema estructural capitalista y sus gobiernos incapaces de no establecer una convivencia armónica, donde se garantice la igualdad social, la inclusión y generar oportunidades de desarrollo integral en las personas garantizando sus necesidades básicas; donde el ser humano se sienta placentero con fuentes que le permitan sociabilizarse, ser parte de la misma sociedad, capaz de ser útil y que puede aportar algo positivo. El incremento de la violencia, un problema que actualmente compromete la vida de muchas personas en la sociedad, la cual está llena de temor y muchos miedos.

## **1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

Es evidente que en la actualidad la realidad del país es muy distinta a la que se vivió antes de los acuerdos de paz, vivimos en la postguerra, la noticia del día siempre está relacionada con el asedio que existe entre las pandillas y la policía, ya que ellos tienen constantes enfrentamientos y la estructura delincencial los ataca, debido a esto, el nivel de presión y exigencia para todos los que se desempeñan en

el área de la seguridad pública ha incrementado y no sólo en la Policía Nacional Civil, sino también en las instituciones que trabajan en conjunto con ellos.

La realidad para los custodios del Sistema Judicial es más dura y concreta porque se enfrentan cada día a los insultos, amenazas de parte de los reos, se ven más expuestos a situaciones de riesgo y son un blanco fácil para los delincuentes.

Por tal motivo, se desarrolló el estudio con el Personal de la sección de Traslado de Reos, los cuales son un sector que goza de menos privilegios que otros empleados de este mismo organismo, sus jornadas laborales son extenuantes, ya que realizan turnos de 24 hasta 72 horas, tienen contacto con pandilleros y personas que están siendo procesadas en los tribunales, se exponen a grandes peligros debido al alto índice de la delincuencia, y el portar el uniforme de la Policía Nacional Civil o de seguridad del Órgano Judicial genera en ellos un alto grado de estado de alarma y estrés, por eso fue importante conocer si los factores antes mencionados desencadenaban el Síndrome de Burnout y dar la oportunidad de poder medir en que índices del mismo y además en qué fase de desarrollo se encuentran los sujetos de investigación.

### 1.3 ENUNCIADO

¿Cuáles son los índices y las fases de desarrollo del Síndrome de Burnout en el Personal de Seguridad que realiza turnos laborales en el Órgano Judicial de la Ciudad de San Miguel, durante el periodo de febrero a agosto del año 2015?

### 1.4 JUSTIFICACIÓN.

La presente búsqueda de información es relevante realizarla porque es una investigación planificada con el fin de dar a conocer cómo las condiciones laborales de los Agentes de Seguridad Judicial específicamente de la Sección de Traslados de Reos, son propicias para desarrollar un grado de estrés crónico, o Síndrome de Burnout, debido a que dicho personal experimenta diversas situaciones para las cuales en muchas ocasiones no están preparados emocional o psicológicamente y que les generan estrés; como por ejemplo “los horarios laborales” a los que se someten, estos por lo general son irregulares, acontecimientos inesperados que provocan rotación en sus puestos de trabajo, el exceso de trabajo y la exposición a constantes peligros que ponen en riesgo su vida, estos cambios pueden ponerlos en una situación muy vulnerable para desarrollar algunas patologías sobre todo cuando el personal no se adapta a esos cambios, entre ellas, el Síndrome de Burnout el cual conlleva muchas complicaciones que pueden llegar a finalizar con la estabilidad laboral, familiar, emocional y psicológica de los empleados que pueden padecerla.

Por tal razón se hace importante conocer los índices y la fase del síndrome en la que se encuentra el personal, pues a simple vista no se tiene el conocimiento ni la concientización necesaria para saber reconocer este tipo de síndrome debido a que muy frecuentemente suele confundirse con una conducta de fatiga o estrés común que generalmente es observado como una problemática simple en el empleado o una muestra de insatisfacción con el trabajo.

Además la presente investigación sobre el Síndrome de Burnout, favorece de gran manera a la existencia de más conocimiento sobre sus consecuencias, al mismo tiempo sobre su desarrollo en personas que se desempeñan en el área policial o de seguridad.

## 1.5 OBJETIVOS:

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL:**

1. Investigar los índices del Síndrome de Burnout y las fases de desarrollo en el Personal de Seguridad que realizan turnos laborales en el Órgano Judicial de la ciudad de San Miguel durante el periodo de febrero agosto del año 2015.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Medir los índices del Síndrome de Burnout mediante el Inventario de Burnout de Maslach.

2. Describir las fases de desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal de seguridad.

3. Explicar las implicaciones de salud promovidas por el Síndrome de Burnout en el personal de seguridad según lo determinado en las etapas de desarrollo y el Inventario de Burnout de Maslach.

## 2. MARCO TEÓRICO:

### 2.1 ANTECEDENTES

#### 2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS ACERCA DEL SINDROME DE BURNOUT.

El Síndrome de Burnout es un anglicismo que se utilizó en la sociedad británica como un concepto popular dentro de la jerga de los deportistas, que describía una situación en donde la persona no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera preparado y esforzado para conseguirlo. En castellano su tradición literal significa “estar quemado” (Albaledejo, Villanueva, Ortega, Anastacio, Calle y Dominguez, 2004).

Posteriormente fue utilizado por el psiquiatra Herbert Freudemberger en el año 1974, en su descripción sobre el agotamiento que sufrían los trabajadores de los servicios sociales, sin embargo, fue la psicóloga Christina Maslach en 1976 quien dio a conocer esta palabra en forma publica en un congreso anual de la Asociación Americana de psicólogos la cual mencionaba que era un fenómeno de agotamiento en trabajadores que ejercían su actividad laboral con o para personas de servicios humanos (Emcomo, Paz y Liebster). Desde entonces el término se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores debido a las condiciones de trabajo que conllevan fuertes demandas sociales así como el sector de la educación, salud y seguridad.

La Unidad de Agentes de Protección Judicial de la región oriental nació en el año 1970 pero se hizo oficial en el año 1971. Sus funciones en esa fecha eran resguardar las instalaciones de cada centro judicial, las armas que portaban eran unos afilados machetes, el nivel de delincuencia no era muy alto por lo que no se requería de mucho personal contratado ni de armas de fuego. Con la medida del tiempo las funciones fueron modificándose y las exigencias en el cargo eran mayores, la delincuencia fue incrementando y se fue creando la necesidad de

implantar otra unidad para brindar un apoyo a la Policía Nacional Civil, la cuál es la Sección de Traslado de Reos, se fundó hace 17 años, encargada directa de la movilización de los reos internos en diferentes penales a nivel nacional hacia los Centros Judiciales donde se celebran las audiencias que dan seguimiento a las penas que han sido impuestas, cumple una función de particular responsabilidad, teniendo a su cargo un traslado que cumpla con los requerimientos máximos de seguridad y prontitud, teniendo como misión trasladar y custodiar reos de los centros de detención hacia los tribunales correspondientes a celebrar audiencias y de las audiencias a los determinados penales del país.

Los agentes de la Sección de Traslado de Reos son los encargados directamente de trasladar a todo aquel interno a cualquier Centro Judicial donde se llevaran a cabo las audiencias para ejecutar las penas correspondientes a los diferentes delitos en contra de la ley a su vez deben vigilar y custodiar su internamiento es la bartolina temporal ubicada en las instalaciones del Centro Judicial de la región de San Miguel hasta que se le designa al reo un centro penitenciario. En otros países como Colombia el agente de Traslado de Reos es conocido como agente penitenciario dado a la circunstancia que no existen una sección encargada sólo para el traslado y el custodiar a los reos durante sus audiencias.

### **2.1.2 ANTECEDENTES TEÓRICOS.**

El Síndrome de Burnout aparece en la literatura científica a mediados de los años 70 para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativos, etc.). El primer autor en delimitarlo como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral fue Freudenberguer (1974), quien lo describe como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia del ejercicio diario del trabajo. Desde entonces se han

elaborado numerosas definiciones para delimitar este fenómeno y explicar su desarrollo.

El Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico. Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día.

En 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios". (estres laboral, 2013).

Hay estudios realizados en Colombia que describen las tendencias y efectos conductuales y emocionales encontradas en el registro de novedades en el intervalo de abril de 2000 a junio de 2005 y, ofrece un marco descriptivo. Estas novedades no son exclusivas pues la literatura internacional evidencia que muchos organismos de fuerza del estado presentan conductas problemáticas o dificultades relacionados como el estrés. La sociedad en la que vivimos nos exige cada vez mayor calidad en el trabajo que hacemos, más implicación en el mismo así como una mayor dedicación a la organización. Ahora bien, ¿qué se nos ofrece a cambio? En algunas ocasiones las recompensas que se obtienen en el trabajo no cumplen nuestras expectativas y no se produce un equilibrio entre lo que 'ponemos' en el trabajo (ej., esfuerzo, tiempo) y lo que "recibimos" a cambio (ej. estabilidad, reconocimiento social).

Esta falta de reciprocidad entre lo que 'invertimos' y 'recibimos' en el trabajo, cuando se alarga en el tiempo acaba provocando que los trabajadores se sientan más y más frustrados con su trabajo, más apáticos y desilusionados, y que algunos de ellos acaben desarrollando el síndrome de quemarse por el trabajo, o más conocido como 'burnout'. (Cols., 1990).

La investigación más reciente con la población de seguridad específicamente con la Sección de Traslado de Reos fue “Efectos Psicológicos de tipo emocional y conductual que se produce en los agentes que laboran en la sección de traslados de reos del Órgano Judicial del municipio de San Miguel” realizada en el año 2011 por Yime Acosta y Mauro Díaz, tesis de pregrado, Universidad de El Salvador. En la cual aplicaron diferentes instrumentos de evaluación psicológica para descubrir el tipo de efectos psicológicos emocionales y conductuales en dicha población. Cuya hipótesis de investigación se aprobó ya que encontraron que si existió una correlación bastante lógica y sistemática para que realizaran las siguientes afirmaciones “presentaron un nivel significativo de depresión y por ende mostraron una baja autoestima y al tener una baja autoestima presentaron una falta de autocontrol emocional al no tener un control emocional no obtuvieron un buen control de los impulsos. Los efectos psicológicos que presentan los agentes que laboran en la Sección de Traslado de Reos son causados por una serie de emociones negativas proporcionadas por el ambiente sociolaboral en el que conviven diariamente lo cual les afecta de manera significativa en su bienestar personal”.<sup>1</sup>

## 2.2 ¿QUÉ ES EL SÍNDROME DE BURNOUT?

A continuación se presentan algunas definiciones acerca del Síndrome de Burnout:

1. Herbert Freudemberger (1974) en su descripción del agotamiento que sufrían los trabajadores de los servicios sociales, definió el Burnout como “debilitamiento, o comienzo de extenuación por excesivas demandas de energía la fuerza a los recursos”

---

<sup>1</sup>Acosta Yime, Diaz Mauro (2011) Efectos Psicológicos de tipo emocional y conductual que se produce en los agentes que laboran en la sección de traslados de reos del Órgano Judicial del municipio de San Miguel, tesis de pregrado, Universidad de El Salvador.



2. Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1981 definieron el Burnout como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. En su estudio identificaron *tres dimensiones que constituyen el síndrome*.
  - a. Baja realización personal en el trabajo: tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.
  - b. Agotamiento emocional: experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios debido al contacto diario y continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que presentan problemas o resultan problemáticas (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc.).
  - c. Despersonalización: desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v.g., al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena, etc.)
  
3. Perlman y Hartman (1982), quienes tras realizar una revisión de la literatura, en la que consideran las definiciones elaboradas entre 1974 y 1980 sobre el Síndrome de Burnout, concluyen que puede definirse como: “una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral, y un exceso de despersonalización”.

### 2.3 CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

A. Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos, esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta.

En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y ésto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

B. Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

C. Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

D. Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y ésto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

### **2.3.1 CAUSAS DE ESTRÉS COMO FACTOR DESENCADENANTE DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD.**

Aunque los agentes de seguridad suelen ser reconocidos como héroes, muchas personas desconocen la magnitud del estrés al que se enfrentan los policías. Todo el mundo se enfrenta al estrés en el trabajo, pero el estrés de la policía es verdaderamente diferente de otros tipos de estrés en el trabajo. El estrés del personal de seguridad a largo plazo puede resultar en hipertensión arterial, cardiopatías, úlceras, dolores de cabeza y trastornos digestivos e incluso puede perjudicar la salud mental de un oficial. Por lo tanto, es necesario mencionar algunas de estas causas presentadas a continuación.

#### **A. Indecencia y dolor humano.**

Dejar de lado los sentimientos personales y tratar con delincuentes y sus víctimas puede resultar desafiante. Muchos empleados de seguridad ven *ejemplos* de indecencia humana y dolor a diario. Ver personas, particularmente ancianos y niños que son víctimas de un asesinato, golpes, robos, violaciones y crímenes sexuales puede afectar la salud mental de los oficiales. El perfil criminal e introducirse en las mentes de los criminales que cometen estos tipos de crímenes también puede causar estrés mental.(Violanti.,2011)

#### **B. Estresantes personales e internos**

Los agentes de seguridad suelen trabajar a diferentes turnos, a veces en rotaciones mensuales. Las alteraciones continuas del ritmo corporal, como cambiar de un turno de día a un turno de noche o estar de guardia 24/7, requiere ajustes biológicos. Estos cambios continuos en las horas de trabajo no sólo causan estrés del cuerpo, sino que también pueden causar estrés personal, ya que los oficiales hacen ajustes en la forma de interactuar con sus cónyuges, hijos, padres, miembros de la familia

extendida y amigos. Tal y como se establece un patrón en las relaciones personales, los cambios de turnos de trabajo pueden alterar estas relaciones y rutinas. (Violanti., 2011)

### C. Sistema de justicia criminal

Trabajar con los distintos organismos dentro del sistema de justicia penal puede causar estrés. Tener que comparecer en el tribunal puede interferir con el sueño de un oficial, tiempo personal y las asignaciones de trabajo actual. Las batallas entre los organismos y la decisión del tribunal para liberar a los delincuentes también pueden causar estrés. La ineficacia percibida de los organismos al que las víctimas se refieren a menudo por los policías también puede causar estrés. Puede hacer que los oficiales sientan que realmente no pueden ayudar a las víctimas de delitos y tal vez nunca sientan que han cerrado un caso. *Ejemplo:* cuando los agentes son enviados a custodiar las audiencias de imputados en las instalaciones de los tribunales de sentencia e instrucción deben permanecer en alerta constante ante cualquier amenaza pues ya han ocurrido casos en los que ha habido enfrentamientos de pandillas durante audiencias. (Violanti., 2011)

### D. Seguridad

El trabajo de policía o de seguridad es un trabajo peligroso. Los oficiales nunca saben cuándo se les llama para hacer un trabajo si regresarán a casa esa noche. Mantener la capacidad de controlar sus emociones y proteger las vidas de los demás incluso cuando se ve amenazada su seguridad es un gran desafío. Un día de un funcionario puede fluctuar de aburrimiento lento a una repentina movilización de energía. Esto crea estrés físico y mental. Llevar una pistola también puede causar estrés en los oficiales. (Violanti., 2011)

Dentro de las instalaciones del Personal de Agentes de Protección Judicial y traslado de reos desempeñan las siguientes funciones:

- a) Naturaleza del Cargo.
1. Trabajo o servicio de responsabilidad sobre la protección y seguridad de los reos y demás personas, instalaciones, equipos y demás recursos materiales al servicio del Órgano Judicial y sus Dependencias, labor sujeta a algunas condiciones de riesgo para su cumplimiento.
  2. Dependencia Jerárquica: Funcionalmente depende del jefe de la Unidad de Protección Judicial y del jefe de la sección de Traslado de Reos y jurisdiccionalmente se reporta al funcionario o jefe en quien se haya delegado la organización y control del servicio de vigilancia. No tienen personal a su cargo, pero eventualmente podría comandar un equipo de trabajo.
- b) Requisitos Mínimos:
1. Educación y Conocimientos: Poseer estudios de noveno grado como mínimo y conocimientos sobre la disciplina militar y actividades de seguridad y vigilancia. Algunos de los agentes poseen una educación menor al noveno grado, ya que muchas veces para realizar los filtros laborales se tomó más en cuenta el servicio militar que ofrecieron durante el conflicto armado o haber formado parte de la guerrilla.
  2. Experiencia: Haber prestado servicio militar o poseer experiencia en labores de seguridad y vigilancia, por más de tres años. La mayoría de los agentes son excombatientes del conflicto armado.
  3. Habilidades y Destrezas a) Habilidad para interpretar y obedecer órdenes  
b) Capacidad para formar grupos de trabajo c) Destreza en el uso de armas de fuego y equipo militar d) Habilidad para relacionarse con personas
  4. OTROS a) Mayor de 25 años b) Sexo masculino c) Buena salud y apariencia física d) Disponibilidad al trabajo en horas fuera de la jornada laboral o en turnos e) Ser disciplinado. Para una plaza corte (APJ) es

indispensable poseer más de 25 años, pero para prestar los servicios como agente (PPI) no es requisito poseer menos de 25 años.

c) Responsabilidades y Atribuciones:

1. Prestar servicios de seguridad y protección personal para salvaguardar la integridad humana de funcionarios judiciales y empleados al servicio del Órgano Judicial, que realicen misiones oficiales (reconocimientos, inspecciones, etc.) así como también brindar protección a los reos durante los respectivos procesos judiciales.

2. Vigilar las condiciones de seguridad para las instalaciones donde sea destacado, manteniendo control de los bienes, que integran el patrimonio del Órgano Judicial y revisar cada persona u objetos antes que ingresen a los recintos judiciales (comida, bolsas, bebidas, etc).

3. Realizar turnos diurnos y nocturnos relevables cada 24 horas.

4. Conformar los equipos de personal para atender situaciones de emergencia o que ameriten una reacción inmediata.

5. Supervisar el ingreso y salida de personas, mobiliario y vehículos al recinto de las instalaciones, plantel o sede regional donde estuviere destacado.

6. Revisar y dar mantenimiento periódico al equipo de trabajo que le sea asignado, a fin de tenerlo en buenas condiciones de funcionamiento.

7. Elaborar el informe diario de sucesos ocurridos durante el tiempo de turno cubierto.

8. Atender al público ya sean estos familiares y demás personas que visiten las instalaciones donde se encuentran destacados.

9. Mantener la disciplina y orden dentro del recinto de trabajo que le sea asignada.

## 10. Realizar otras actividades afines al cargo

### E. Estresantes administrativos

Además de laborar en el público, ocurren muchas cosas dentro de un departamento de policía o de seguridad. Tratar con cuestiones administrativas, trámites e investigaciones internas puede causar estrés. Los agentes pueden sentir que son observados y que incluso su tiempo de inactividad se está supervisando. La falta de reconocimiento y de entrenamiento también puede contribuir al estrés de la policía. Las funcionarias pueden sentir aún más estrés ya que podrían sentirse desafiadas constantemente al tener que demostrar su valía a los propios oficiales masculinos. (Violanti., 2011)

### F. Multiplicidad de tareas y roles en el trabajo policial.

Según Violanti (2011) el trabajo policial o de seguridad es una profesión que está sujeta al cumplimiento de una normativa muy determinada y específica. Confluyen además en el trabajo policial determinadas variables que operan muchas veces de forma contradictoria y los someten a tensiones diversas. Así, vemos al policía como el brazo coercitivo de la Administración (en sus facetas de uso de la fuerza o de carácter sancionador), como una extensión del aparato judicial, como un funcionario público obligado a responder a las demandas de la ciudadanía, como un mediador social encargado de solventar problemas de la comunidad sin ejercer acción legal o de fuerza o, incluso, como un consejero al que las personas recurren para demandar atención social. Todo ello teniendo en cuenta el riesgo del trabajo que llevan a cabo y los medios, apoyos, salarios, etc. con los que se cuenta.

Desempeñan un conjunto de roles cuyo difícil equilibrio se rompe innumerables veces en detrimento de la salud física y mental de los agentes. Además, el agente de seguridad es también un trabajador que en el desempeño de su trabajo diario está expuesto, como el resto de los trabajadores, a un montón de riesgos laborales

derivados de sus condiciones específicas de trabajo. Naturalmente no podemos revisar todos ellos pero si apuntaremos los más importantes. (Violanti., 2011)

#### G. Lugares de trabajo que sufren de malas condiciones

El trabajo policial o de seguridad se desarrolla, bien en espacios abiertos, bien en dependencias policiales o de otros organismos públicos (juzgados, sedes de la administración, ministerios, etc.). Los estudios sobre la incidencia del ambiente físico (ruidos, vibraciones, etc.) en la salud de los trabajadores son aplicables también al trabajo policial. Sin embargo, la dotación de medios y materiales de trabajo es uno de las principales fuentes de estrés en el trabajo policial, puesto que dependen de un presupuesto público y de una gestión política concreta.

Ello afecta no sólo a la salud de los policías, pues el trabajo con insuficiencia, precariedad o deterioro de medios, o su incorrecto mantenimiento, está relacionada directamente con una mayor tasa de accidentalidad laboral (sobre todo en accidentes de tráfico y armas) y afecta también a la motivación y bienestar psicológico. La falta de higiene en las dependencias de trabajo, sobre todo en lo que afecta a una inadecuada o insuficiente limpieza (suciedad, acumulación de polvo, etc.), la falta de ventilación y, sobre todo, en lo referente a los sanitarios y duchas es una habitual denuncia de los sindicatos y asociaciones policiales. En casos graves, incluso es una fuente de contagio de enfermedades infecciosas.

La estructura y organización laboral del trabajo policial, muy centralizado, jerárquico y autoritario es una de las más importantes fuentes de problemas para la salud de los policías. Esta concepción de la administración policial fomenta la falta de participación en el diseño del trabajo y en su adaptación y mejora. La falta de participación es el predictor más fuerte de tensión y estrés laboral y, además, está relacionada directamente con baja autoestima, consumo de alcohol, absentismo laboral y ánimo deprimido. Igualmente, la extremada ritualización de estas organizaciones es otra fuente de estrés. (Violanti., 2011.)



#### H. Otras complicaciones.

Las presiones del trabajo colocan al policía en situación de riesgo para experimentar altos grados de tensión arterial, incremento de los niveles de hormonas del estrés destructivo, problemas cardiacos, trastorno de estrés post-traumático y suicidio. Estos son los datos obtenidos por la Universidad de Búffalo (EUA) tras una década de investigación con policías. La investigación ha mostrado, entre otras cosas, que los policías mayores de 40 años tienen un riesgo mayor de padecer problemas coronarios que la media de la población.

El 72% de los policías varones y el 43% de mujeres tienen niveles de colesterol más altos de lo recomendado. Las investigaciones han empleado la medida del cortisol, conocido como “la hormona del estrés” para determinar si éste se encuentra asociado a factores de riesgo fisiológico que lleve a problemas graves de salud, como diabetes y enfermedades cardiovasculares. “Cuando el cortisol se descontrola debido al estrés crónico, ello abre la puerta a la enfermedad”, afirma Violanti, el principal investigador. “El cuerpo pierde su equilibrio, se ataca a los órganos y el sistema inmunológico queda comprometido. Esto es lo que nos hace el estrés.” Los resultados de un estudio sobre los cambios de turno en el que participaron 115 policías al azar, mostraron que los pensamientos suicidas eran más frecuentes en las mujeres que trabajaban en el turno de mañanas y en los hombres que trabajaban en el turno de tarde/noches.

Estos resultados concuerdan con otros estudios previos.

Los datos mostraron que el 23% de los hombres y el 25% de las mujeres informaban de más pensamientos suicidas que la población general (13.5%).

En un estudio previo, Violanti encontró que las tasas de suicidio eran 3 veces mayores entre los policías que entre otros grupos de funcionarios.

La explicación que da Violanti para el impacto diferencial del estrés según el turno es que “es posible que las mujeres policía se encuentren más incómodas y estresadas en el turno de día porque hay más oportunidades para el conflicto y los

entornos negativos. Por otro lado, la tasa más alta de ideación suicida en los hombres que hacen el turno de noche podría explicarse, en parte, por el sentimiento de soledad en el trabajo y el estrés de saber que no se dispondrá de apoyo inmediato en caso de problemas.” (Estudio realizado con policías norteamericanos).

“No se puede dejar de lado la interrupción fisiológica del ritmo cardíaco. Permanecer despierto toda la noche mientras se debería estar durmiendo puede afectar la capacidad de razonamiento y la toma de decisiones. La combinación de estas dos situaciones puede tener un efecto sumatorio.”

La investigación ha mostrado que las mujeres policía tienen niveles de cortisol más altos cuando se levantan por la mañana, y que los niveles permanecen elevados a lo largo del día. Normalmente, el cortisol está alto durante la mañana y disminuye hasta el mínimo al atardecer. Este nivel alto y constante de cortisol va asociado a una menor elasticidad arterial, factor de riesgo para las enfermedades cardiovasculares. Según Violanti, “las mujeres policía se encuentran bajo mayor estrés que los hombres. Todavía sigue siendo una profesión masculina y las mujeres pueden sentirse aisladas en el trabajo. Además, la mayoría de las mujeres tienen más responsabilidades domésticas de qué ocuparse, como la casa, los niños, etc.” Violanti concluye que “se necesita intervenir para ayudar a los policías a afrontar trabajo tan estresante. Queremos educarles en cómo sobrevivir a 25 años de trabajo como policías. Necesitan aprender a relajarse y a pensar de forma distinta sobre las cosas que experimentan como policías.”<sup>2</sup>

## 2.4 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

---

<sup>2</sup> John Violanti, La conexión entre el trabajo en la policía y la exposición al peligro 2011.

Bronsberg y Vestlund (1997) en su libro “no te quemes” realizan una descripción detallada de cómo surge el Burnout, distinguiendo con carácter meramente didáctico varias fases en su desarrollo:

a) Fase inicial o de entusiasmo.

Todo profesional experimenta entusiasmo en su etapa inicial de incorporación. Las expectativas positivas derivadas del mismo son de gran importancia. Se producen complejos e intensos procesos identificatorios con la organización y sus partes. Un sujeto, en esta fase, puede ser considerado una amenaza para sus compañeros de trabajo, que llevan mucho tiempo en la empresa y están más “burocratizados”.

b) Fase de estancamiento.

Se produce al comprobar cierto incumplimiento de nuestras expectativas profesionales. Aunque el trabajo represente una fuente de realización personal, se produce un replanteo en la relación: esfuerzo personal/ beneficios. Oscila el entusiasmo, aparece la duda y cierta sensación de derrota aunque no se conozca el motivo. Surge el aislamiento como defensa ante los desengaños y el negativismo. La salud comienza a resentirse.

c) Fase de frustración.

Surge el cuestionamiento sobre la eficacia del esfuerzo personal respecto de los obstáculos. O se reflota la fase de entusiasmo o se recrudecen los síntomas de la fase de estancamiento. “Esto nunca funcionará” impregna la cultura organizacional, el menor inconveniente irrita o provoca conflictos.

d) Fase de hiperactividad y de apatía.

En esta fase se producen dos reacciones: la hiperactividad ante las circunstancias (un movimiento que nos impide pensar, un hacer al estilo

maníaco); o la apatía, el distanciamiento de lo laboral que pueden generar evitación o inhibición (se atienden temas personales, se pierde el tiempo, se descuidan las responsabilidades, etc.). Consecuentemente, con esta fase, acontece el colapso físico, emocional y cognitivo que obliga al sujeto a abandonar su empleo, ser trasladado, cambiar de función, como resultado de la frustración e insatisfacción laboral.<sup>3</sup>

## 2.5 SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales del sector servicios, cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, y se caracteriza por la aparición de cogniciones, de emociones, y de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas, y fisiológicas, que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización.

Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo. Los síntomas pueden ser emocionales, comportamentales y físicos pues una emoción produce un comportamiento y un comportamiento produce una acción o reacción por lo tanto el síndrome puede generar cambios en todas las áreas de la vida de la persona que lo padece, a continuación se clasifican algunos síntomas.

### A. Síntomas a nivel emocional

---

<sup>3</sup> [WWW.saes.org,arg/revista/2012/manifestacionesdelestres.pdf](http://WWW.saes.org,arg/revista/2012/manifestacionesdelestres.pdf)

- Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros. Dentro de los síntomas que se pueden mencionar están:

- ✓ Insatisfacción por su trabajo.
- ✓ Percibirse incapaz para realizar las actividades del trabajo
- ✓ Inseguridad
- ✓ Falta de ganas de seguir trabajando
- ✓ Apatía
- ✓ Irresponsabilidad
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Intolerancia al tratar con los usuarios o con sus compañeros
- ✓ Impaciencia
- ✓ Frustración
- ✓ Indiferencia hacia los usuarios y hacia las funciones del trabajo.
- ✓ Crítico.

a) Alteraciones del Comportamiento.

- Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.

- Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

Tales como:

- ✓ Frustración
- ✓ Desgaste
- ✓ Cansancio
- ✓ Sentimientos de culpa
- ✓ No colaborar
- ✓ Contestar mal
- ✓ Irritabilidad y mal humor
- ✓ Disgusto y enfado
- ✓ Agresividad
- ✓ Desencanto
- ✓ Aburrimiento
- ✓ Agobio
- ✓ Tristeza y depresión
- ✓ Desgaste emocional
- ✓ Angustia

## B. Síntomas a nivel físico

Pero el Síndrome de Burnout no afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

- Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- Otras alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

"Estar quemado" puede aumentar el riesgo de obesidad.<sup>4</sup>

## 2.6 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- A. Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- B. Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- C. Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración

---

<sup>4</sup> <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>.

de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas. (estres laboral, 2013).

## 2.7 DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

El Hombre, como entidad compleja, que puede habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desborde que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo superado por sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional comienza a generar situaciones autodestructivas. Es por esto que se considera al síndrome como una variedad crónica dentro de los Trastornos Adaptativos descritos en la clasificación DSM IV.

Trastornos Adaptativos (DSM IV)

F43.xx Trastorno adaptativo

F43.20 Trastorno adaptativo con estado de ánimo depresivo

F43.28 Trastorno adaptativo con ansiedad

F43.22 Trastorno adaptativo mixto con ansiedad y estado de ánimo depresivo

F43.24 Trastorno adaptativo con trastorno de comportamiento

F43.25 Trastorno adaptativo con alteración mixta de las emociones y el comportamiento

F43.9 Trastorno adaptativo no especificado.

Este síndrome se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos. Todo ello da lugar a este síndrome, que a menudo acaba en



depresión, o asociado a adicciones sociales como la bulimia, ludopatía, consumo de drogas y medicamentos.

El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.

Estados de fatiga o frustración que son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó en producir la recompensa esperada. El síndrome de agotamiento, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas. Es muy importante no confundir el Síndrome de Burnout con:<sup>5</sup> estrés laboral y mobbing.

### 2.7.1 Diagnóstico Multiaxial (DSM IV)

El sistema de diagnóstico multiaxial permite identificar con mayor precisión los alcances de dicho trastorno en los pacientes. Este se compone de cinco ejes:

#### a) Eje I: Síndrome Clínico

---

<sup>5</sup> **Stress laboral:** El estrés forma parte de este nuevo catálogo de enfermedades laborales, enfermedades en cuanto producen incapacidad para realizar tareas, y laborales, porque tienen su origen o derivan directamente de la acción o función que el trabajador desempeña en ese ámbito. Pero en este cuadro faltan síntomas característicos del síndrome que nos ocupa: la despersonalización y el distanciamiento emocional.

**El mobbing:** Es una forma sistemática de acoso prolongado en el tiempo con el fin de perseguir el aislamiento de una persona respecto del grupo laboral, a raíz de lo cual la víctima pierde su autoestima y su capacidad de trabajo con el propósito de manifestar una superioridad o la destrucción laboral del ofendido, llevándolo al autoexilio o expulsión indirecta. Al contrario del Burn out, el Mobbing ataca de manera directa la dignidad personal y su integridad física y moral. Se trata de una técnica de intimidación propia de empresas u organizaciones institucionales que no quieren o no pueden proceder al despido, por la cual el hostigador utiliza su cargo superior para ir arrinconando y aislando al trabajador elegido hasta acabar por inutilizarlo, después de un lento proceso de desgaste del que, a diferencia del acoso sexual o la violencia física, no quedan huellas aparentes y resulta difícil de demostrar por las escasas pruebas físicas que puedan existir.

El agotamiento es la dimensión central de este cuadro, y su presencia es la manifestación más clara del síndrome. La lista de síntomas psicológicos se dividen en leves, moderados, graves o extremos.

- 1- Forma leve: aparecen síntomas físicos vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo; tiene dificultad para levantarse por la mañana, o cansancio patológico durante el día.
- 2- Forma moderada: se manifiesta con insomnio, déficit atención y de la concentración, tendencia a la automedicación; distanciamiento, irritabilidad, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo. Individuo emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- 3- Forma grave: aumenta el ausentismo laboral, aversión por la tarea, cinismo, puede comenzar el abuso de alcohol, psicofármacos y/o drogas. El consumo de alcohol puede ser utilizado como un mecanismo de coping o de confrontación para el estrés y la ansiedad.
- 4- Forma extrema: La repetición de los factores estresantes puede llevar en algunos casos a aislamiento, crisis existencial, psicosis con angustia y/o depresión, e impresión de que la vida no vale la pena con ideas francas de suicidio.

Otro criterio para clasificar los síntomas es dividirlos por áreas:

1. Emocionales: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.
2. Conductuales: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.
3. Relacionados con el trabajo: ausentismo, falta de rendimiento, robos, etc.

4. Interpersonales: pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

O bien, dividirlos por etapas de desarrollo (Cristina Maslach – Susan Jackson)

1. Cansancio emocional: es la consecuencia del fracaso frente al intento de modificar las situaciones estresantes;
2. Despersonalización: es el núcleo del Burnout. Este concepto se refiere al vínculo profesional deshumanizado. La despersonalización es la consecuencia del fracaso frente a la fase anterior y la defensa construida por el sujeto para protegerse frente a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal;
3. Abandono de la realización personal: aparece cuando el trabajo pierde el valor que tenía el sujeto.

Existe una relación directamente proporcional entre Burnout y morbilidad psiquiátrica: cuanto más alto es el nivel de desgaste profesional mayor es la prevalencia de trastornos mentales y es superior el porcentaje de licencias laborales de origen psiquiátrico.

#### b) Eje II: Trastornos del Desarrollo y la Personalidad

Este trastorno asienta en general sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, y con una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

Ha sido descrito un perfil característico de “propensión” al Burnout que incluye:

1. Bajos niveles de personalidad resistente;
2. Baja autoestima;

3. Locus de control externo;
4. Un estilo de afrontamiento de evitación, asemejándose al perfil de los individuos propensos a padecer estrés.

c) Eje III: Trastornos o Enfermedades Físicas

- 1- Cuadros gastrointestinales: gastritis, úlcera, colon irritable.
- 2- Cambios en la frecuencia cardíaca, arritmias.
- 3- Hipertensión arterial
- 4- Alteración de los valores de colesterol, glucemia y ácido úrico.
- 5- Inhibición del sistema inmunológico.
- 6- Trastornos dermatológicos.
- 7- Dolores crónicos.
- 8- Cefaleas continuas.

d) Eje IV: Severidad de los Factores de Estrés Psicosocial

La feroz competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud.

Las fuertes presiones a las que se ven expuestos muchos profesionales, cuyas caras más visibles son el empeoramiento de las condiciones laborales, la caída salarial, el aumento de las exigencias por parte de las instituciones y la falta de expectativas de solución, se manifiestan a través de vivencias de vacío existencial y stress prolongado que van minando las defensas y debilitando las técnicas de respuesta.

Al personal jerárquico lo estresa tener que lidiar con responsabilidades que exceden lo que ellos definen como el rol profesional. Esto se acentúa en los jefes de oficina, si bien consideran que la jefatura implica un reconocimiento y ascenso en su carrera, dándoles la posibilidad de ser creativos e introducir cambios, también reciben el embate de los factores humanos del rol, como algo que se aparta de la verdadera función, que sería la atención del trabajo.

Se genera un verdadero estado de agobio y desprotección, donde el oponerse a la estructura del sistema crea la impresión de luchar contra imposibles, en el que cada intento frustrante va debilitando al individuo hasta que este resigna su capacidad de perseverar.

Muchos profesionales en relación de dependencia, en el ámbito estatal o privado, desempeñan tareas en condiciones impropias, con horarios excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente y carencia de recursos materiales o humanos indispensables para una correcta labor, ellos, integran el universo de personas en riesgo de contraer el síndrome de agotamiento laboral.

#### e) Eje V: Grado de Evaluación Global del Funcionamiento

El Burnout afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por Empatía (Compassion Fatigue).

Favorece la Silencing Response o Respuesta Silenciadora (Danieli, 1984, Baranowsky 1997) que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.

Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición los agobia y a menudo los agota, generando sentimientos de frustración y conciencia

de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.

La clave para un tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en sus primeras fases, por lo que cuanto antes trabajemos en el problema tras identificarlo, antes seremos capaces de mantenerlo bajo control.

Gran parte de la eficacia del tratamiento consiste en su detección en una etapa temprana.

Por supuesto, la iniciativa en cuanto a su tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, por lo que es importante que haya una buena comunicación entre ambas partes y que se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol del empleado.

## **2.8 TRATAMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT.**

Para el tratamiento en los casos diagnosticados del Síndrome Burnout se debe utilizar un modelo de intervención de varios componentes integrados de forma que se complementen unos a otros.

Tradicionalmente, se agrupan las técnicas utilizadas en tres categorías: individuales, grupales y organizacionales.

### **A. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALES:**

Aquellas que se centran en reducir la experiencia emocional del estrés causado por diversos factores. El objetivo por tanto, consiste en incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico.

Las más asequibles y eficaces son las siguientes:

1. Las técnicas *conductuales* se centran en enseñar a desconectar del trabajo y separar la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando que sea eficaces en el mínimo tiempo posible. Dentro de las técnicas conductistas se pueden aplicar las siguientes:
2. Entrenamiento asertivo: Pretende el desarrollo de la autoestima para que la persona consiga conducirse de una forma asertiva, es decir, con una mayor capacidad para expresar sentimientos, deseos y necesidades de forma libre y dirigida al logro de los objetivos de la persona respetando los puntos de vista del otro.
3. Entrenamiento en habilidades sociales: Consiste en la enseñanza de conductas que tienen mayor probabilidad de lograr éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales se utiliza el role-playing.
4. Técnicas de resolución de problemas: Desarrollada por D’Zurilla y Goldfried (1971), ayuda a la persona en la toma de decisiones, a decidir las soluciones más adecuadas a un problema. Consta de varios pasos:
  - (a) Identificación del problema.
  - (b) Búsqueda de posibles soluciones.
  - (c) Análisis y ponderación de las alternativas.
  - (d) Elección de los pasos que se han de dar para la puesta en práctica.
  - (e) Evaluación de los resultados obtenidos con la solución elegida.
5. Moldeamiento: técnica mixta que consiste en el reforzamiento positivo para las aproximaciones y en la extinción operante para las incorrectas.
6. Técnicas de autocontrol: El objetivo de estas técnicas es desarrollar en el sujeto el control de la propia conducta, para regular las circunstancias que la

acompañan. Son muy útiles en el manejo del estrés así como en la prevención.

a. Las técnicas psicológicas de orientación cognitivo-conductual:

Tienen como objetivo cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas en función de los recursos de la persona, para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos. Algunas de ellas son:

1. Reorganización cognitiva: intenta ofrecer vías para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe una situación. Para poner en funcionamiento esta técnica se utilizan estrategias de redefinición, cuyo fin es sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación por otras que generan respuestas emocionales y conductas positivas más adecuadas. Reevaluación.
2. Modificación de pensamiento automático: Los pensamientos automáticos son espontáneos tienden a ser dramáticos y son difíciles de desviar. La intervención se realiza a través del autorregistro de los pensamientos que surgen y la posterior evaluación y reflexión del sujeto que, tomando conciencia, de estos pensamientos automáticos podrá desestimar su importancia.
3. Modificación de pensamientos deformados: Manifiestan una tendencia a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo y ampliar esquemas de generalización, de magnificación o de polarización en la interpretación de la realidad. La intervención consiste en lograr una descripción objetiva de la situación eliminando las distorsiones que son sustituidas por pensamientos o razonamientos lógicos.
4. Desensibilización sistemática: desarrollada por Wolpe (1985), con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras para la persona, se aplica junto a la técnica de relajación de Jacobson. El individuo en un estado de relajación, progresivamente se va enfrentando a situaciones reales o imaginarias que van en orden creciente en



cuanto a la amenaza que supone para el sujeto (se aplica también en situaciones de miedo, ansiedad, déficit en habilidades sociales).

5. Inoculación del estrés: Creada por Meichenbaum y Cameron (1974). La metodología es similar a la anterior pero introduce técnicas de respiración y relajación y se aplica más específicamente en situaciones de estrés. Se crea una lista en la que aparecen recogidas las situaciones estresantes. En orden progresivo, de menor a mayor grado de estrés, el individuo irá imaginando esas situaciones posteriormente, se le entrena en el desarrollo de una serie de pensamientos para afrontar el estrés que empiezan a sustituir los anteriores pensamientos estresantes. Se utiliza mucho el rol- playing. El último paso consiste en la aplicación de la técnica a situaciones reales.
6. Detención del pensamiento: Esta técnica se dirige a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a alteraciones emocionales y dificultan la solución de problemas. Cuando aparece una cadena de pensamientos repetitivos negativos, se intenta evitarlos mediante su interrupción brusca (o dando un golpe en la mesa o diciendo basta,...). Estos pensamientos se sustituyen por otros más positivos y dirigidos al control de la situación, la lógica de esta técnica se basa en el hecho de que un estímulo tiene que ser suficientemente potente para atraer la atención sobre él haciendo que se deje de prestar atención a los pensamientos en curso.

## **B. TÉCNICAS DE TIPO FÍSICO.**

Estas actúan sobre los efectos fisiológicos del estrés y del *burnout* (insomnio, taquicardia, inquietud psicomotora y otras respuestas psicosomáticas propias de la ansiedad).

Algunas de estas técnicas son:

1. Técnicas de relajación física: La relajación intenta aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente y a través de ella la persona puede reducir sus niveles de tensión psicológica y física. Las más utilizadas son

la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz.

2. Técnicas de control de respiración: facilitan, de una forma adecuada, el aprendizaje de un modo de respirar que en una determinada situación de estrés puede permitir a la persona afectada una adecuada oxigenación del organismo que redundará en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad...).
3. Técnicas de relajación mental o meditación: La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades que le permitan concentrar su atención y desconectar de la actividad mental cotidiana y sobre todo de aquellas situaciones que puedan ser fuente de estrés. Control sobre mente y cuerpo.
4. El bio-feedback o biorretroalimentación: Es una técnica de intervención para el control de estrés de intervención cognitiva que busca efectos a nivel fisiológico. Su objetivo es el control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico. A partir de la medición y el registro que permite llevar un autocontrol: aumento de la frecuencia cardíaca, cefaleas, etc.

### **C. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN GRUPAL:**

Centradas principalmente en la búsqueda de apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional influyen en gran medida, en la prevención y tratamiento del *burnout*.

Las estrategias de intervención grupal no dejan de ser las mismas técnicas presentadas en el apartado anterior, solo que aplicadas en grupo a un conjunto de

personas, dentro de los que se suelen enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas, etc.

#### 1. Estrategias organizacionales:

Bajo esta denominación se encuentran todas aquellas estrategias que desde la administración de la organización se pueden desarrollar para paliar algunas de las fuentes de estrés. Son medidas generales cuya implantación minimizaría los efectos del *burnout* y actuaría como prevención del mismo. Es evidente que si un agente de seguridad antes de incorporarse a su función tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le puedan ayudar a enfrentarse con la multitud de problemáticas que pueden sobrevenir en un día normal de trabajo, su respuesta ante situaciones problemáticas o generadoras de estrés disminuiría.

Algunas medidas organizacionales son:

1. La reducción de la carga de trabajo,
2. Aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
3. Fomentar redes de apoyo entre los compañeros, ocio, desarrollo personal y profesional.
4. Aumentar las recompensas y reconocimientos a los agentes.<sup>6</sup>

Otro punto importante a tener en cuenta es que la capacitación y reconocimiento del saber del trabajador tiene un gran valor en una organización y en la sociedad. Una empresa es competente, cuando tiene trabajadores competentes. En el nuevo escenario laboral, el incremento de conocimientos, además de favorecer mejores resultados en la empresa, facilita el aumento de las capacidades con las que cuenta para competir mejor. Por ello, resulta de vital importancia hoy que las empresas que quieren ser más competitivas valoren y reconozcan las competencias con las que cuentan (Tyson y Jackson, 1997).

---

<sup>6</sup> Intervención, Tratamiento y Prevención del Burnout en Profesores (2013).

También deben realizar políticas que puedan reducir el nivel de estrés, directo o indirectamente a través de sistemas de comunicación con el personal, es adecuado para establecer respuestas reductoras del estrés laboral. Estas políticas deberían consistir en permitir una mayor flexibilidad respecto a los turnos, períodos de vacaciones, horarios de compensación, permisos diversos, media jornada opcional, los años sabáticos, etc. Políticas de mayor autonomía y participación del trabajador, sistemas de motivación y satisfacción laboral, entrenamiento en habilidades sociales y el trabajo en equipos multidisciplinarios, que puedan contribuir a disipar las actitudes negativas y lograr una mayor comprensión de las dificultades y conflictos del contexto laboral. Por otra parte, diversos estudios han puesto de manifiesto varias estrategias para la prevención del Burnout. Maslach (1982) indica que la dirección de la organización debe volver a diseñar la realización de la ejecución profesional en cada tarea asignada. Este tipo de intervención se dirige a cubrir varios fines, entre otros podemos citar: el proceso de determinación de toma de decisiones, facilitar una supervisión adecuada, esclarecer los distintos roles profesionales, mejorar los sistemas de comunicación e intentar establecer unas condiciones correctas de los diversos puestos de trabajo.

## 2.9 MODELOS TEÓRICOS Y EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

Hay diversos modelos etiológicos, explicativos y teóricos del Burnout propuestos a partir de las diversas investigaciones del tema. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y discuten a través de qué procesos los trabajadores llegan a padecerlo.

A continuación se explican las dos perspectivas teóricas sobre el Burnout y seguidamente las diferentes teorías sobre las que se basan los diferentes modelos,

pasando a exponer los diversos modelos que tratan de explicar el Burnout. (Carrillo., 2013.)

### **A- Perspectivas Teóricas**

Son dos las perspectivas fundamentales para el estudio del Síndrome de Burnout, estas son la clínica y la psicosocial.

#### **1. Perspectiva Clínica.**

En esta el síndrome se considera como un estado que es fruto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad junto con un elevado estrés en el trabajo, explicando la aparición del Síndrome de Burnout debido a que los trabajadores usan su trabajo como sustituto de su vida social ya que están muy dedicados a este y piensan que son imprescindibles, por lo que ante situaciones de gran estrés si no son capaces de superarlas aparecería el burnout.

#### **2. Perspectiva Psicosocial**

En esta perspectiva Gil-Monte y Peiró (2005) indican que el Síndrome de Burnout es una respuesta ante el estrés laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, influyendo en el desarrollo de este síndrome la relación de las características del entorno laboral y personales con las manifestaciones que se producen en cada una de las etapas de este.

Para la categorización de los modelos se mencionan una de las clasificaciones más utilizada que es la de Gil-Monte y Peiró, en la que hay cuatro teorías diferentes que son:

- a) La Teoría Sociocognitiva del Yo.

Esta teoría defiende que las cogniciones de las personas influyen sobre lo que estas perciben y hacen, a la vez que estas cogniciones están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros. Por otra parte indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el ahínco que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos.

- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría Sociocognitiva del Yo.

- Modelo de competencia social de Harrison.

En este modelo se explica como el Síndrome de Burnout es principalmente una función de la competencia percibida. El autor nos expone como en general los trabajadores de servicios de ayuda tienen una gran motivación para ayudar a los demás y tienen un elevado grado de altruismo, pero estos en su entorno laboral pueden encontrar factores de ayuda que facilitan la actividad o factores barrera que la dificultan. Según este modelo a mayor motivación del trabajador se dará una mayor eficacia laboral. Los factores de ayuda aumentarán su efectividad dando lugar a un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador, sin embargo los factores barrera reducirán los sentimientos de eficacia y consecuentemente los de competencia social dando lugar al síndrome burnout al prolongarse en el tiempo.

- Modelo de Thompson

En este modelo se presentan cuatro variables que dan lugar al Burnout que son las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza, indicando que en este proceso la autoeficacia ocupa un lugar esencial. El modelo nos expone como los trabajadores que tienen numerosos fracasos no pudiendo alcanzar sus metas profesionales y que tienen un elevado grado de

autoconciencia de las discordancias percibidas entre las demandas y los recursos tienden a resolver las dificultades retirándose mental o conductualmente de la situación problemática, lo que supone una forma de distanciamiento. También explican como un elevado grado de autoconciencia aumenta la experiencia de desilusión, aunque por otro lado el tener unas expectativas optimistas de éxito en la resolución de las discrepancias aumenta la confianza y persistencia de los trabajadores para reducirlas.

- Modelo de Pines

En este modelo se describe como el Síndrome de Burnout es un proceso que se desarrollará en los trabajadores que dan un sentido existencial a su trabajo y que tienen grandes expectativas, motivación y objetivos en su vida profesional debido a un proceso de desilusión al no cumplirse estas expectativas y objetivos, mientras que en los trabajadores con una baja motivación no se desarrollará este síndrome.

- Modelo de Cherniss

Desde este modelo, se podría realizar una relación causa-efecto entre la imposibilidad del desarrollo de sentimientos de competencia personal por parte de los trabajadores y el Burnout, ya que los trabajadores que se perciben con una autoeficacia elevada afrontan mejor las situaciones estresantes que los que no tienen esta percepción sobre sí mismos. Las experiencias de logro personales dan lugar a un mayor sentimiento de autoeficacia mientras que el no conseguir estos logros da lugar a sentimientos de baja autoeficacia y fracaso pudiendo desarrollar el Síndrome de Burnout.

b) La Teoría del Intercambio Social.

Esta teoría defiende que el Burnout se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, por lo que los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social.

- Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy.

En este modelo se indica que cuando los trabajadores sienten amenaza o frustración en lo que les motiva surge el estrés y este disminuye los recursos de los profesionales influyendo de manera importante en el desarrollo del burnout.

También son importantes en el desarrollo del Burnout las clases de estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores ya que si estas son de carácter activo darán lugar a una ganancia de recursos por lo que disminuirá la probabilidad de desarrollo del Burnout. También indica que para la prevención del burnout son necesarios recursos que ayuden a una realización óptima del trabajo y el cambio de las cogniciones y percepciones de los profesionales que tendrá lugar debido a estos recursos.

- Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli.

Este modelo explica la etiología del síndrome de Burnout en enfermeros y enfermeras. En este caso el Burnout tiene dos etiologías diferentes: los procesos de intercambio social con los pacientes y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Con respecto a la primera etiología, los procesos de intercambio social con los pacientes, hay tres estresores que desencadenan el burnout, que son la incertidumbre que se refiere a no saber como se debe actuar, la percepción de equidad que hace referencia a la percepción de los trabajadores sobre lo que aportan y lo que reciben en sus relaciones, y la falta de control que se refiere a la posibilidad



de control por parte de los enfermeros y enfermeras de los resultados de sus acciones laborales. Con respecto a la segunda etiología, los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, los enfermeros y enfermeras no buscan apoyo social en situaciones de estrés, si no que evitan la presencia de compañeros y su apoyo por el temor a ser evaluados como incompetentes y por miedo a la crítica.

### c) La Teoría Organizacional.

Esta teoría defiende que los desencadenantes del Burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional. Atribuye una gran importancia a los estresores del contexto de la organización y a las estrategias de afrontamiento que se usan ante el Burnout.

- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional

- Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Este modelo presenta el Síndrome de Burnout como un proceso en el que lo primero que ocurre es una pérdida del compromiso inicial por parte de los trabajadores como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. Este estrés con respecto al Burnout, da lugar en los trabajadores a fatiga y posteriormente al desarrollo de estrategias de afrontamiento que dan lugar a un distanciamiento por parte del trabajador de la situación de estrés, y este distanciamiento puede ser productivo o contraproducente, dando lugar este último al burnout, ya que este distanciamiento contraproducente es equivalente a la despersonalización que es la fase primera del burnout, llegando más adelante a una experiencia de baja realización personal y al agotamiento emocional.

- Modelo de Winnubst

La primera característica esencial de este modelo es que el Síndrome de Burnout afecta a toda clase de trabajadores. El autor nos muestra en este

modelo como influyen como antecedentes en el desarrollo del Síndrome de Burnout el clima, la cultura y la estructura organizacional así como el apoyo social en la organización. Los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes y los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En este modelo vemos como los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional, por lo que el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el profesional tiene de la estructura organizacional y consecuentemente al desarrollo del síndrome de burnout, siendo una variable central de cara a su influencia sobre el síndrome.

- Modelo de Cox, Kuk y Leiter

En este modelo se indica que el Burnout se da en las profesiones humanitarias, y que el componente básico de este es el agotamiento emocional. Ante este agotamiento surge la despersonalización como estrategia de afrontamiento, y por último, como resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que hace frente el profesional surge la baja realización personal, influyendo las experiencias de expectativas frustradas con respecto al trabajo. También podemos ver en este modelo como influye en el desarrollo del Burnout lo que los autores llaman “salud de la organización”, que es el ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización y la percepción de ello por parte de los trabajadores.

d) La Teoría Estructural.

Esta teoría defiende que en la etiología del Burnout influyen antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, basándose en los modelos transaccionales que indican que el estrés es consecuencia de una falta de

equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

- Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural

- Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel.

Es un modelo estructural que no va referido solamente a la etiología del síndrome de burnout sino también a su proceso y consecuencias. Los autores explican el síndrome como una respuesta ante la percepción de estrés laboral que se da después de un proceso de reevaluación cognitiva en el momento en que las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores no surten efecto contra este estrés. Para los autores esta respuesta es una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

## CAPITULO III

### 3. SISTEMA DE HIPÓTESIS Y VARIABLES.

#### **3.1 HIPÓTESIS GENERAL:**

H<sub>1</sub>: El personal de Seguridad que realiza turnos laborales presenta índices de Síndrome de Burnout entre la categoría media y alta.

H<sub>0</sub>: El personal de Seguridad que realiza turnos laborales no presenta índices de Síndrome de Burnout entre la categoría media y alta.

#### **3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

H<sub>1</sub>: El personal de Seguridad que realiza turnos laborales se encuentra en la fase de Frustración o en la fase de hiperactividad y apatía.

H<sub>0</sub>: El personal de Seguridad que realiza turnos laborales no se encuentra en la fase de Frustración o en la fase de hiperactividad y apatía.

### 3.3 SISTEMA DE VARIABLES.

Tabla n° 1 Operacionalización de las variables.

| Variables.           | Definición Conceptual.  | Definición Operacional.  | Dimensión             | Indicadores.   |
|----------------------|---|--|-----------------------|--|
| Síndrome de Burnout. | Un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas". Cristina Maslach 1976. | MBI (Inventario de Burnout de Maslach.<br>Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:<br>•Agotamiento Emocional<br>•Despersonalización<br>•Realización Personal<br>RESULTADOS ESPERADOS<br>Agotamiento Emocional: 54<br>Despersonalización: 30<br>Realización Personal: 48 | Agotamiento Emocional | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poca motivación.</li> <li>➤ Baja productividad.</li> <li>➤ Depresión.</li> <li>➤ Inseguridad</li> <li>➤ Irresponsabilidad.</li> <li>➤ Impaciencia.</li> <li>➤ Frustración.</li> <li>➤ Desencanto.</li> <li>➤ Deseos de renunciar.</li> <li>➤ Pérdida de la satisfacción laboral.</li> </ul> |
|                      |   |  | Despersonalización.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apatía.</li> <li>➤ No colaborar</li> <li>➤ Malas relaciones interpersonales.</li> </ul>   |

|  |  |  |                      |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  |  |  |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intolerancia e Irritabilidad con usuarios y compañeros.</li> </ul>  |
|  |  |  | Realización Personal | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser productivo.</li> <li>➤ Satisfacción laboral.</li> <li>➤ Ser eficiente y eficaz en el trabajo.</li> <li>➤ Buenas prestaciones laborales.</li> <li>➤ Buen clima laboral.</li> </ul> |

TABLA N° 2 Operacionalización de variables sobre hipótesis específicas.

| Variables.                          | Definición Conceptual.   | Definición Operacional.   | Dimensión                        | Indicadores.   |
|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|--|
| Desarrollo del Síndrome de Burnout. | El trabajador empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios y que incluyen necesariamente el ámbito laboral, La frustración de las expectativas provoca en el trabajador una paralización de sus actividades, desarrollando la apatía y la falta de interés. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para desarrollar Burnout. (Jerry Edelmich y Archie Brodsky, 1980), | Aplicando un instrumento de entrevista estructurada de 38 ítems con modalidad de respuesta SI-NO. | Fase inicial o de entusiasmo.    | Motivación.<br>Valor por el trabajo.<br>Productividad.   |
|                                     |  |   | Fase de estancamiento.           | Aburrimiento.<br>Desencanto.   |
|                                     |  |   | Fase de frustración.             | Impaciencia.<br>Intolerancia.<br>Agotamiento.  |
|                                     |  |   | Fase de hiperactividad y apatía. | Fatiga.<br>Insatisfacción laboral.<br>Falta de motivación.<br>Irresponsabilidad.<br>Abandono del empleo. |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|



## CAPITULO IV

### 4. DISEÑO METODOLÓGICO.

#### 4.1 MÉTODO.

El método que se utilizó para la investigación fue el método Cuantitativo.

El cual se refiere a la investigación empírica sistemática de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas. El objetivo de la investigación cuantitativa es desarrollar y emplear modelos matemáticos, teorías y / o hipótesis relativas a los fenómenos.

#### 4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Investigación Exploratoria Descriptiva.

Se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permita ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

#### 4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

a) Población:

Población: 58 empleados de la Sección de Traslado de Reos, este personal debe tener los siguientes criterios de inclusión para ser tomados en cuenta en la muestra.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Ser mayor de 20 años y menos de 65 años.
- ✓ Ser miembro del personal de seguridad judicial tanto como PPI o APJ.
- ✓ Estar destacado en la región de San Miguel.
- ✓ Realizar turnos laborales de más de 24 horas.
- ✓ Tener un año o más de servicio en la unidad

Criterios de Exclusión:

- ✓ Menor de 20 y mayor a 65 años.
- ✓ No ser miembro del cuerpo de seguridad judicial.
- ✓ Laborar fuera de la Jurisdicción de San Miguel.
- ✓ No realizar turnos de más de 24 horas.
- ✓ Tener menos de un año de servicio en la unidad

b) Muestra

50 agentes de seguridad de la Sección de Traslado de Reos, de los cargos de APJ, (agentes de protección judicial) y los PPI, (protección de personas importantes). Habiéndose excluido 8 sujetos de la población porque tienen menos de un año de laborar en la unidad de traslado de reos.

c) Tipo de muestra:

- ✓ No probabilístico: Debido a que se estudiaron todos elementos de la muestra excluyendo a aquellos que no cumplían con los criterios de inclusión. Sub grupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. (Sampieri 2006)

#### **4.4 INSTRUMENTOS.**

Breve descripción de los instrumentos a utilizar en la investigación para identificar el Síndrome de Burnout en el personal de seguridad que realiza turnos laborales en el Órgano judicial de la Ciudad de San Miguel durante el periodo de febrero agosto del año 2015.

## 1. ENTREVISTA.

Es la técnica encargada de la obtención de datos a partir del dialogo entre dos o más personas. La entrevista debe tener unas reglas, entre ellas se encuentran: presentación, fecha y lugar de entrevista, propósito de entrevista, entre otras. En este caso se aplicó una guía de entrevista de elaboración propia para obtener mejor información sobre la muestra. La entrevista era estructurada de 38 preguntas con modalidad de respuesta cerrada la cual fue contestada de forma individual por cada uno de los participantes.

Las preguntas se realizaron en base al marco teórico en donde se ha tomado a bien realizar preguntas sobre algunos síntomas y fases así como también la aparición de consecuencias que directamente están relacionadas al Síndrome de Burnout. La entrevista fue de mucha ayuda para recopilar datos importantes y hacer una investigación más profunda sobre las características del Síndrome en la muestra a investigar.

Su calificación

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Entusiasmo: 1,3,11 y 16 puntuación más alta: 3
- Estancamiento: 4,9,12,13,19,29,30,31,33,35 y 36 puntuación más alta: 12
- Frustración: 2,5,6,7,18,20,21,24,25,28,34,38 puntuación más alta 13
- Hiperactividad y apatía: 8,10,14,15,17,22,23,26,27,32 y 37 puntuación más alta: 12

## 2. MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH):

Está compuesto por 22 ítems tipo Likert, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender. La finalidad del M.B.I. es la evaluación de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Logro personal. (Christina Maslach. 1981)

### a) MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Baja Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54.

- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30.

- Subescala de baja realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de baja realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

#### **4.5 PROCEDIMIENTOS.**

La elaboración del estudio se realizó en seis meses de febrero a agosto del 2015, tiempo que incluye la elaboración del protocolo, recolección de resultados, análisis, interpretación y presentación de la investigación. Desarrollando las siguientes fases.

1. Fase de Planificación: esta es la fase inicial del proyecto en el que se definió el tema a investigar, posteriormente se sometió a aprobación por la Junta Directiva de la Facultad Multidisciplinaria Oriental para inscribir y poder

realizar el diseño de protocolo de la investigación, en el cual se planteó el problema, se definieron las hipótesis y objetivos de la investigación así como también se recopiló información teórica para sustentar la realidad y antecedentes de la investigación sobre el Síndrome de Burnout en el personal de seguridad. Posterior a esto, se definió la metodología a investigar, las técnicas e instrumentos a aplicar y la muestra con la que se ejecutó en la investigación la cual fue de 50 agentes de seguridad de la Sección de Traslado de Reos.

2. Fase de Ejecución: se realizó durante la primera y segunda semana de mayo del 2015, para realizar esta fase se contó con la colaboración de la jefatura de Seguridad Judicial para realizar la validación de los instrumentos de evaluación, en donde se realizó una adaptación al IMB Inventario de Burnout de Maslach, el cual generaba mucha confusión a la hora de ser respondido por los Agentes de Protección de Instalaciones y Seguridad Judicial, recortando y colocando las respuestas en cada una de las preguntas para facilitar el entendimiento a la hora de responder claramente, la otra modificación se realizó en la guía de entrevista en algunos items que eran difícil de comprender por los agentes; posteriormente a la validación la jefatura de la Sección de Traslado de Reos colaboro para designar y seleccionar al personal idóneo que cumpliera con las criterios de inclusión de la investigación (que realizaran turnos laborales) para realizar la aplicación de los instrumentos, esta fase se ejecutó durante la cuarta semana de mayo y primera de junio del 2015.
  
3. Fase de Procesamiento de las pruebas: según la aplicación de los instrumentos se recopilaron los resultados representados a través de cuadros de vaciado de datos, con la información general de cada sujeto, luego se realizaron los cuadros de vaciado de datos por instrumento, posteriormente se ejecutó a través de pruebas estadísticas de dispersión y

de agrupación los datos obtenidos para poder comprobar la hipótesis de investigación y así poder realizar el análisis cuantitativo durante el mes de junio y Julio del 2015. Presentando el trabajo final para su respectiva revisión y aprobación en la cuarta semana de julio y la defensa del trabajo de grado durante la tercera semana de agosto del 2015.

.

## CAPITULO V

### 5. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

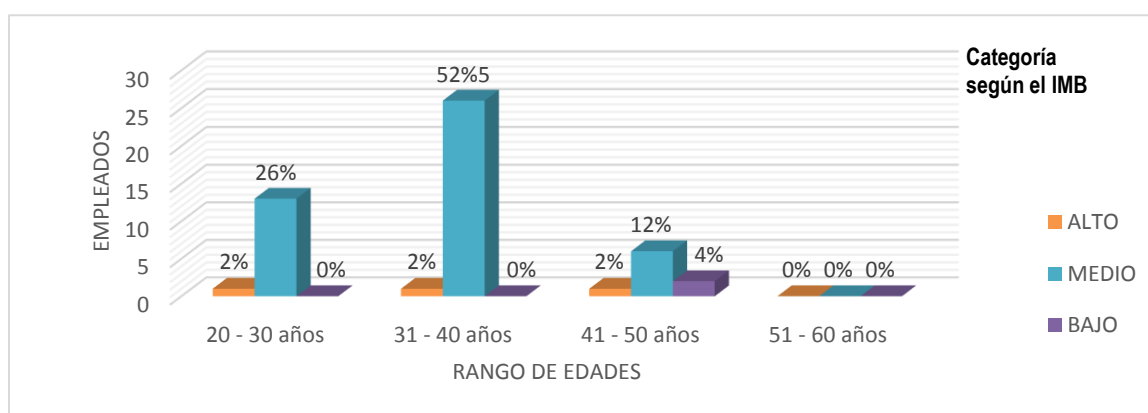
## 5.1 Tabulación, análisis e interpretación de los datos

**Tabla 1. Puntuación en el IMB según la edad del personal de seguridad.**

| Grupos etarios | CATEGORIA |     |       |      |      |     |       |       |
|----------------|-----------|-----|-------|------|------|-----|-------|-------|
|                | ALTO      |     | MEDIO |      | BAJO |     | Total |       |
|                | Frec      | %   | Frec  | %    | Frec | %   | Frec  | %     |
| 20 - 30 años   | 1         | 2.0 | 13    | 26.0 | 0    | 0.0 | 14    | 28.0  |
| 31 - 40 años   | 1         | 2.0 | 26    | 52.0 | 0    | 0.0 | 27    | 54.0  |
| 41 - 50 años   | 1         | 2.0 | 6     | 12.0 | 2    | 4.0 | 9     | 18.0  |
| 51 - 60 años   | 0         | 0.0 | 0     | 0.0  | 0    | 0.0 | 0     | 0.0   |
| Total          | 3         | 6.0 | 45    | 90.0 | 2    | 4.0 | 50    | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 1. Puntuación en el IMB según la edad del personal de seguridad.**



La tabla 1 representa la información referente a la edad del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio,



con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyas edades biológicas más relevantes son el rango de 20-30 años y 31-40 años, sumando entre ambas un 78% de la muestra en estudio; considerando en que en estas edades y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 26% y el 52% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que todo el personal de seguridad tiene una edad menor a 50 años.

El grafico 1 contiene la información sobre la edad y la puntuación obtenida al aplicar el IMB en el personal de seguridad en el cual se puede visualizar que el nivel medio se encuentra presente y con mayor frecuencia prácticamente en todos los grupos de edad a excepción en el grupo de 51 a 60 años que no hay personal, esto significa que los efectos del trabajo en ellos son los mismos sin importar la edad por lo tanto no es un factor específico para desarrollar el síndrome.

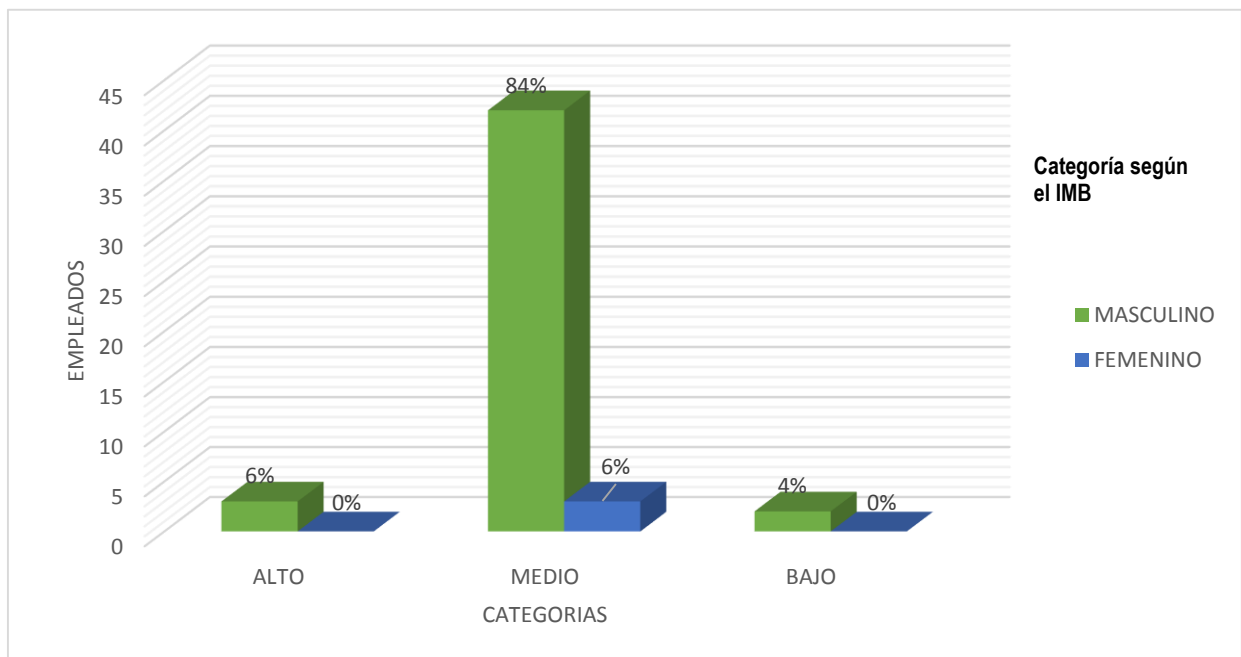
**Tabla 2. Puntuación en el IMB según el sexo del personal de seguridad.**

|  | SEXO DE LOS EMPLEADOS DE SEGURIDAD |
|--|------------------------------------|
|--|------------------------------------|

| CATEGORIA | MASCULINO |      | FEMENINO |     | Total |       |
|-----------|-----------|------|----------|-----|-------|-------|
|           | Frec.     | %    | Frec.    | %   | Frec. | %     |
| ALTO      | 3         | 6.0  | 0        | 0.0 | 3     | 6.0   |
| MEDIO     | 42        | 84.0 | 3        | 6.0 | 45    | 90.0  |
| BAJO      | 2         | 4.0  | 0        | 0.0 | 2     | 4.0   |
| Total     | 47        | 94.0 | 3        | 6.0 | 50    | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 2. Sexo de los empleados de seguridad y relación con categoría del IMB.**



La tabla 2 representa la información referente al sexo del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del

personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyo sexo más relevante son el rango de sexo masculino, sumando este un 94% de la muestra en estudio; considerando en que en este sexo y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo este el 84% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera la mayoría del personal de seguridad son hombres.

El grafico 2 representa el sexo del personal de seguridad y los puntajes obtenidos por el IMB, donde se observa que la mayor parte de la muestra está representada por el sexo masculino, por lo tanto el sexo femenino esta poco representado, a pesar de esta diferencia ambos sexos resultaron dentro de la categoría media, es decir que tanto hombres como mujeres tienen resultados similares al desempeñar sus funciones.

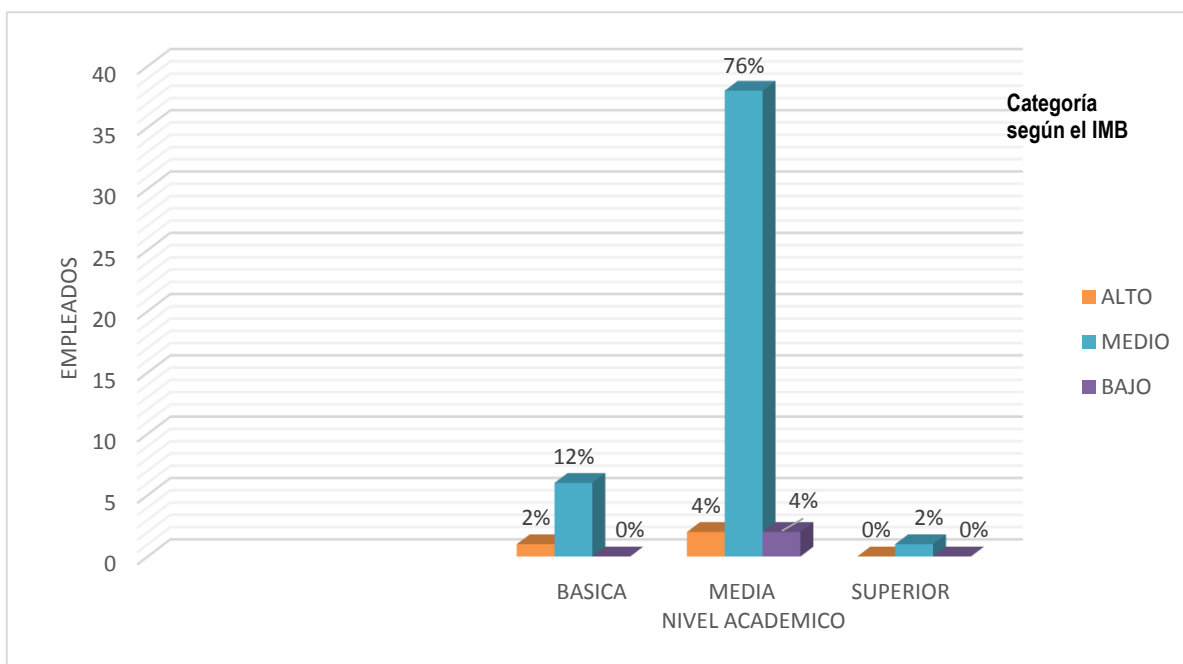
**Tabla 3. Puntuación en el IMB según nivel académico del personal de seguridad**

| NIVEL<br>ACADEMICO | CATEGORIA |     |       |      |       |     |       |       |
|--------------------|-----------|-----|-------|------|-------|-----|-------|-------|
|                    | ALTO      |     | MEDIO |      | BAJO  |     | Total |       |
|                    | Frec.     | %   | Frec. | %    | Frec. | %   | Frec. | %     |
| BASICA             | 1         | 2.0 | 6     | 12.0 | 0     | 0.0 | 7     | 14.0  |
| MEDIO              | 2         | 4.0 | 38    | 76.0 | 2     | 4.0 | 42    | 84.0  |
| SUPERIOR           | 0         | 0.0 | 1     | 2.0  | 0     | 0.0 | 1     | 2.0   |
| Total              | 3         | 6.0 | 45    | 90.0 | 2     | 4.0 | 50    | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 3: Nivel académico del personal de seguridad y puntuaciones IMB.**

Fuente: tabla 3.



La tabla 3 representa la información referente al nivel académico del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyos niveles académicos

más relevantes son el rango de medio y básica, sumando entre ambas un 88% de la muestra en estudio; considerando en que estos niveles académicos y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 76% y el 12% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que todo el personal de seguridad tiene un nivel académico menor al nivel medio.

El grafico 3 representa el nivel académico del personal de seguridad y la puntuación mediante la aplicación del IMB, se puede apreciar que la puntuación más alta está en la categoría media en el nivel académico medio, seguido de la educación básica con un percentil medio y una pequeña proporción de la muestra con un nivel académico superior siguiendo la misma tendencia en el nivel medio, por lo tanto esto nos puede indicar que los sujetos de acuerdo a su nivel académico puedan sentirse realizados profesionalmente, ya que poseen un empleo estable que cubre sus necesidades básicas y que no les impide poder continuar una carrera profesional, haciendo que no se desarrolló por completo el síndrome y se presenten en una etapa menor.

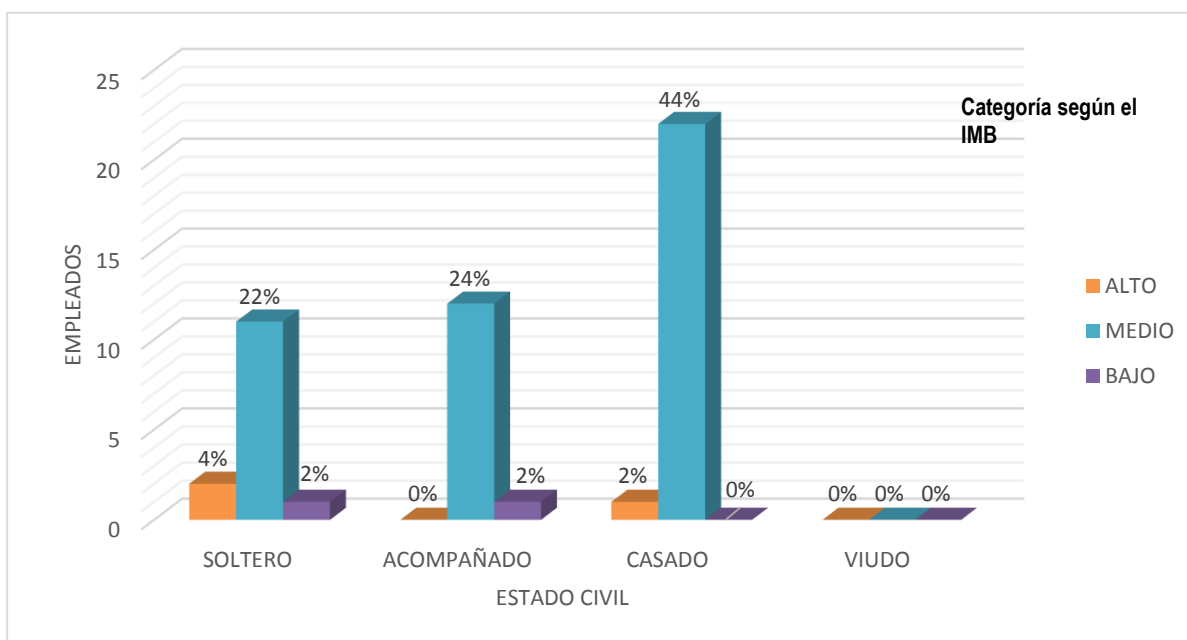
**Tabla 4. Puntuación en el IMB según el estado civil del personal de seguridad**

|  | CATEGORIA |
|--|-----------|
|--|-----------|

| ESTADO CIVIL | ALTO  |     | MEDIO |      | BAJO  |     | Total |       |
|--------------|-------|-----|-------|------|-------|-----|-------|-------|
|              | Frec. | %   | Frec. | %    | Frec. | %   | Frec. | %     |
| SOLTERO      | 2     | 4.0 | 11    | 22.0 | 1     | 2.0 | 14    | 28.0  |
| ACOMPANADO   | 0     | 0.0 | 12    | 24.0 | 1     | 2.0 | 13    | 26.0  |
| CASADO       | 1     | 2.0 | 22    | 44.0 | 0     | 0.0 | 23    | 46.0  |
| VIUDO        | 0     | 0.0 | 0     | 0.0  | 0     | 0.0 | 0     | 0.0   |
| Total        | 3     | 6.0 | 45    | 90.0 | 2     | 4.0 | 50    | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio.

**Grafico 4: Puntuaciones IMB y Estado Civil.**



La tabla 4 representa la información referente al estado civil del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyo estado civil más

relevantes son el rango de acompañado y casado, sumando entre ambas un 68% de la muestra en estudio; considerando en que en estos estados civiles y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 24% y el 44% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que la mayoría el personal de seguridad tiene un estado civil de casado

El grafico 4 contiene las puntuaciones según el IMB y el estado civil del personal de seguridad, en el cual se observa que el estado civil con mayor frecuencia fue el casado y la categoría con mayor puntaje es medio tanto en los solteros en los acompañados y en los casados, no hubieron sujetos con estado civil viudo; por lo tanto se puede hacer énfasis en que los sujetos independientemente de su estado civil no presentan diferencias según el IMB en cuanto al percentil que obtuvieron mediante la aplicación del instrumento.

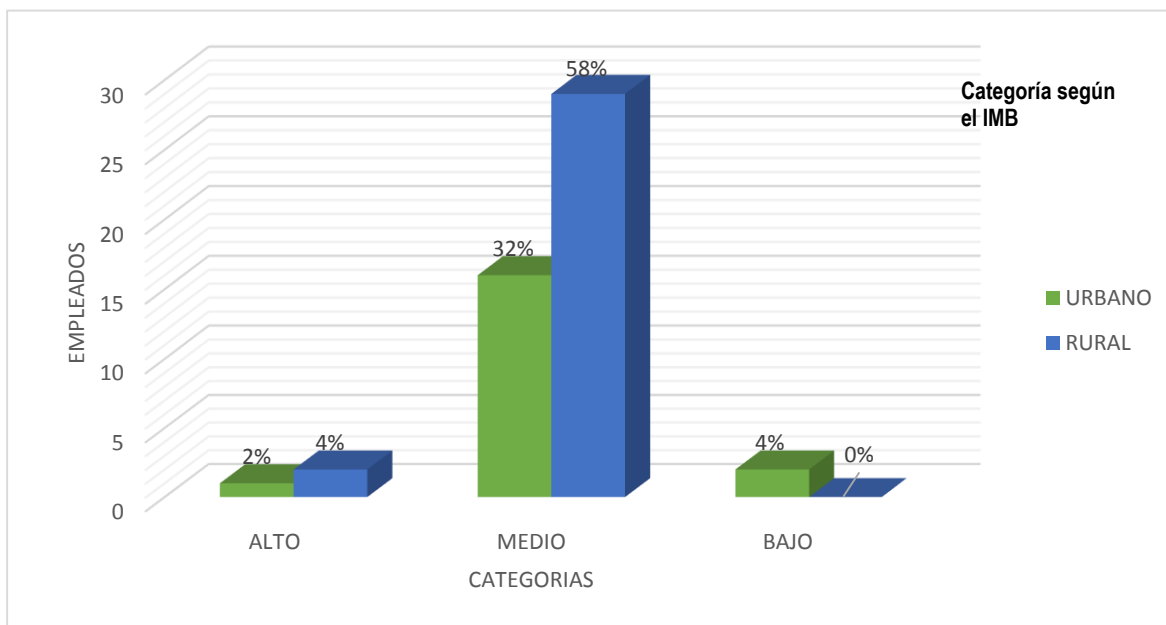
**Tabla 5. Puntuación en el IMB según la procedencia del personal de seguridad**

| CATEGORIA | PROCEDENCIA |
|-----------|-------------|
|-----------|-------------|

|       | URBANO |      | RURAL |      | Total |       |
|-------|--------|------|-------|------|-------|-------|
|       | Frec.  | %    | Frec. | %    | Frec. | %     |
| ALTO  | 1      | 2.0  | 2     | 4.0  | 3     | 6.0   |
| MEDIO | 16     | 32.0 | 29    | 58.0 | 45    | 90.0  |
| BAJO  | 2      | 4.0  | 0     | 0.0  | 2     | 4.0   |
| Total | 19     | 38.0 | 31    | 62.0 | 50    | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Gráfico 5: Puntaje de IMB y procedencia.**



La tabla 5 representa la información referente a la procedencia del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuya procedencia más relevante es el rango de rural, sumando esta un 62% de la muestra en estudio;



considerando en que en esta procedencia y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran el porcentaje más, alto siendo este el 58% respectivamente. Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que la mayoría del personal de seguridad reside en una área rural.

El grafico 5 representa los puntajes según el IMB y la procedencia del personal de seguridad, donde se observa que el personal de seguridad en su mayoría proviene de la zona rural, dichos sujetos reflejan puntuaciones altas y medias superiores a los sujetos que residen en la zona urbana los cuales obtuvieron puntajes menores pero con similares tendencias, esto quiere decir que la procedencia de los sujetos si influye en los resultados del IMB.

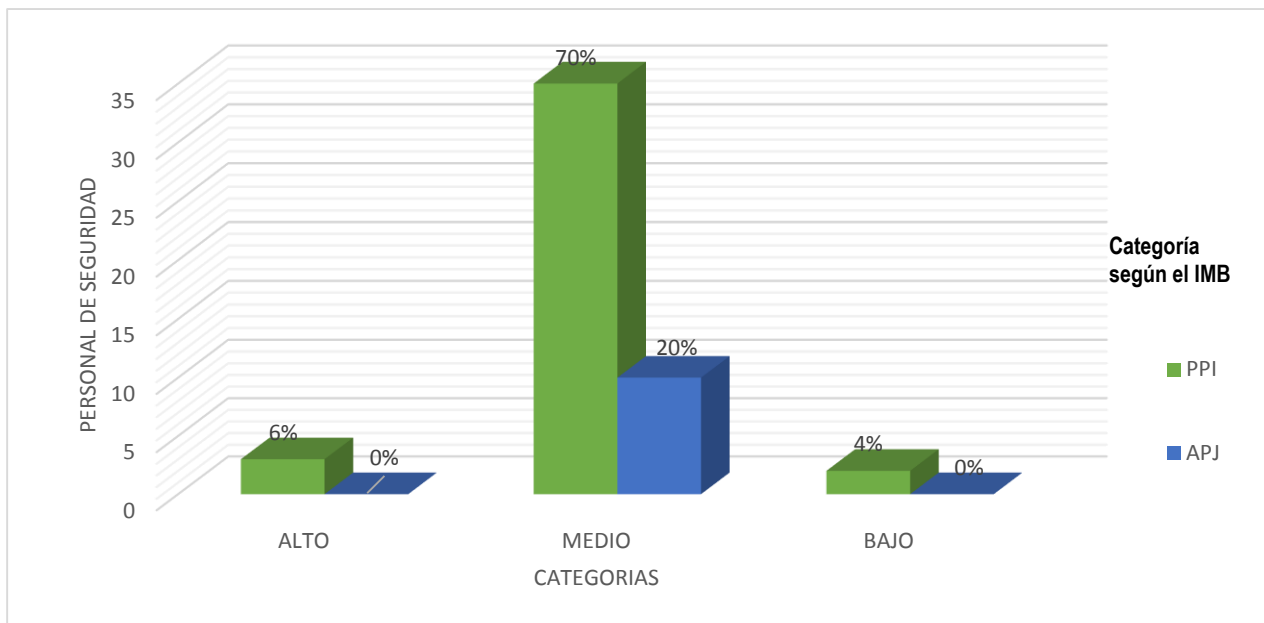
**Tabla 6. Puntuación en el IMB según el cargo del personal de seguridad**

| CATEGORIA | CARGO |   |       |   |       |   |
|-----------|-------|---|-------|---|-------|---|
|           | PPI   |   | APJ   |   | Total |   |
|           | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
|           |       |   |       |   |       |   |

|       |    |      |    |      |    |       |
|-------|----|------|----|------|----|-------|
| ALTO  | 3  | 6.0  | 0  | 0.0  | 3  | 6.0   |
| MEDIO | 35 | 70.0 | 10 | 20.0 | 45 | 90.0  |
| BAJO  | 2  | 4.0  | 0  | 0.0  | 2  | 4.0   |
| Total | 40 | 80.0 | 10 | 20.0 | 50 | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 6: Cargo de los empleados de seguridad y puntajes IMB.**



La tabla 6 representa la información referente al cargo del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyo cargos más relevantes es el rango PPI, siendo este un 80% de la muestra en estudio; considerando en que en este

cargo y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran el porcentaje más alto, siendo este el 70%.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que la mayoría del personal de seguridad tiene un cargo de PPI.

El grafico 6 muestra el cargo de los empleados y los puntajes según el IMB, se puede expresar que la mayoría de la muestra fueron agentes PPI, de los cuales un porcentaje obtuvo puntajes en las tres categorías percentiles alto medio y bajo, en cambio con el personal APJ solo obtuvo puntajes en el percentil medio. Eso expresa que hay mayores problemas con el personal PPI que con la población APJ, pues ya hay cierta inconformidad en el trabajo, en este sentido una presencia de Síndrome de Burnout en parte de la muestra.

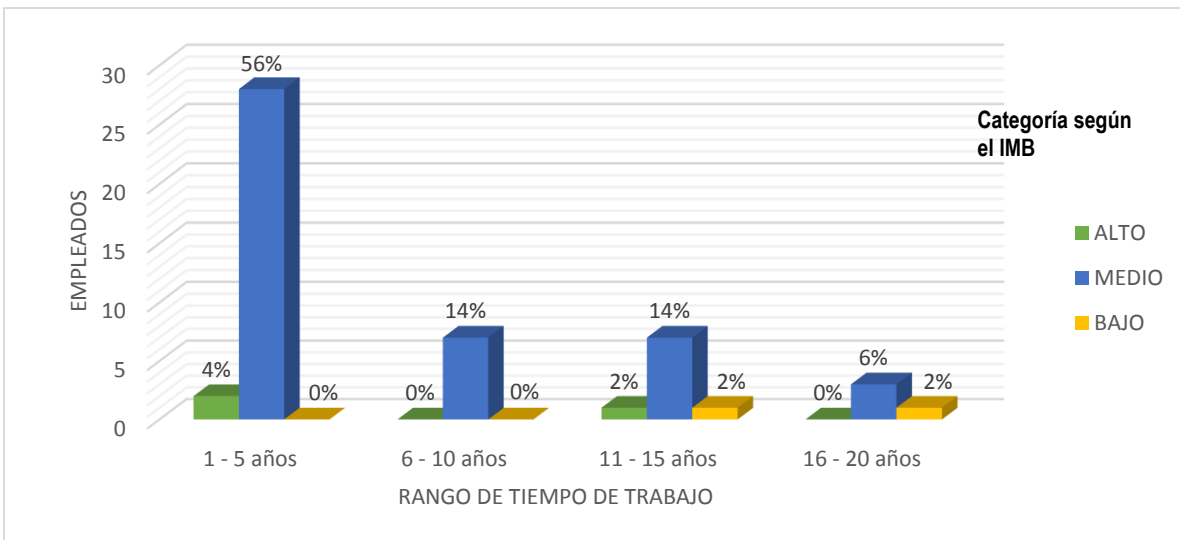
**Tabla 7. Puntuación en el IMB y el tiempo de servicio.**

| Tiempo de trabajo | CATEGORIA |   |       |   |       |   |       |   |  |
|-------------------|-----------|---|-------|---|-------|---|-------|---|--|
|                   | ALTO      |   | MEDIO |   | BAJO  |   | Total |   |  |
|                   | Frec.     | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |  |
|                   |           |   |       |   |       |   |       |   |  |

|             |   |     |    |      |   |     |    |       |
|-------------|---|-----|----|------|---|-----|----|-------|
| 1 - 5 años  | 2 | 4.0 | 28 | 56.0 | 0 | 0.0 | 30 | 60.0  |
| 6 - 10 años | 0 | 0.0 | 7  | 14.0 | 0 | 0.0 | 7  | 14.0  |
| 11-15 años  | 1 | 2.0 | 7  | 14.0 | 1 | 2.0 | 9  | 18.0  |
| 16-20 años  | 0 | 0.0 | 3  | 6.0  | 1 | 2.0 | 4  | 8.0   |
| Total       | 3 | 6.0 | 45 | 90.0 | 2 | 4.0 | 50 | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 7: tiempo de trabajo y puntajes según el IMB.**



La tabla 7 representa la información referente a los años de labor del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyos años de labor más

relevantes son el rango de 1-5 años, 6-10 años y 11-15 años, sumando entre ellos un 84% de la muestra en estudio; considerando en que en estos años de labor y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 56%, 14% y 14% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia muy bajo en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que todo el personal de seguridad tiene un tiempo de trabajo menor a 20 años.

El grafico 7 refleja los datos del tiempo el trabajo y el puntaje del IMB, en el cual se puede apreciar que los sujetos de 1 a 5 años poseen mayor frecuencia en la muestra y están categorizaos en el nivel medio según el IMB, los sujetos que poseen de 6 a 20 años presentan los mismos porcentajes en la categoría media, es decir que sin importar el tiempo de servicio los sujetos con pocos años de servicio experimentan las mismas reacciones que los que poseen más tiempo trabajando.

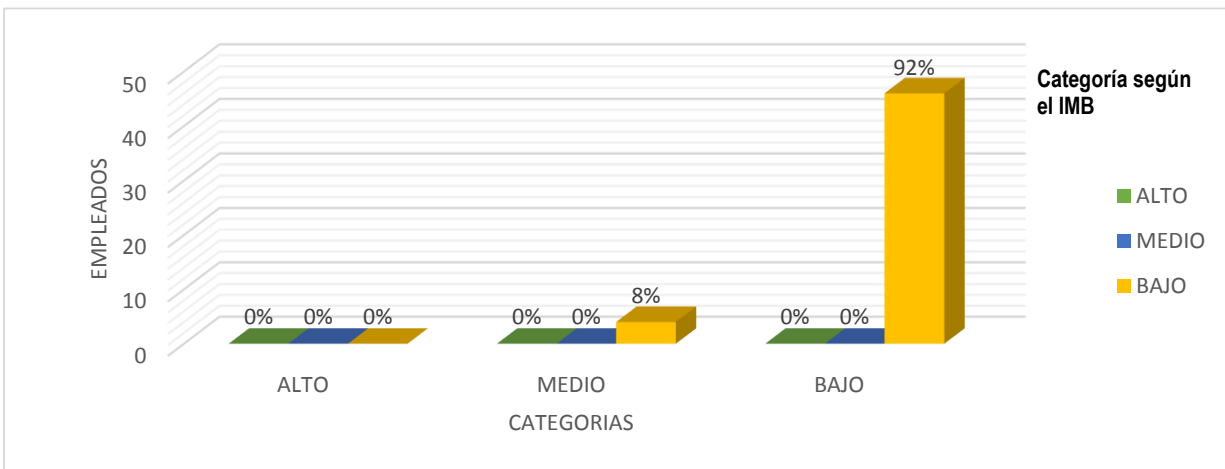
**Tabla 8. Puntuación en el IMB entre las sub escala D y AE**

|                    |                       |       |      |       |
|--------------------|-----------------------|-------|------|-------|
| DESPERSONALIZACION | AGOTAMIENTO EMOCIONAL |       |      |       |
|                    | ALTO                  | MEDIO | BAJO | Total |

|       | Frec. | %   | Frec. | %   | Frec. | %    | Frec. | %     |
|-------|-------|-----|-------|-----|-------|------|-------|-------|
| ALTO  | 0     | 0.0 | 0     | 0.0 | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| MEDIO | 0     | 0.0 | 0     | 0.0 | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| BAJO  | 0     | 0.0 | 4     | 8.0 | 46    | 92.0 | 50    | 100.0 |
| Total | 0     | 0.0 | 4     | 8.0 | 46    | 92.0 | 50    | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 8: Puntuación en el IMB entre las sub escala D y AE.**



La tabla 8 representa la información referente a la sub escala de despersonalización, agotamiento emocional y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría de despersonalización representada por un nivel bajo, con un 100% y en la categoría de agotamiento representada en un nivel bajo con un 92% del total de

la muestra en estudio, cuyas niveles para ambas sub escalas son bajo con un 92% cada uno representando así el porcentaje más alto.

El grafico 8 representa los datos sobre las puntuaciones de D y AE, se puede observar que los sujetos en ambas sub escalas presentan un percentil bajo, esto significa que no hay presencia del Síndrome de Burnout, pues para obtener un diagnostico positivo en el IMB deberían haber obtenido niveles altos en ambas sub escalas.

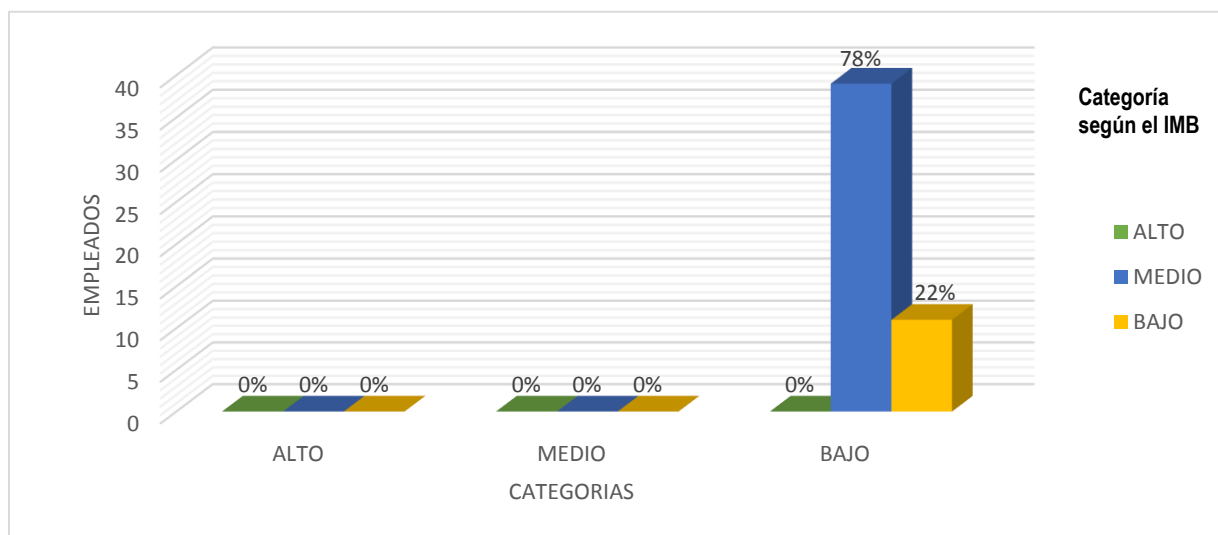
**Tabla 9. Puntuación en el IMB entre las sub escala RP y D.**

| REALIZACION<br>PERSONAL | DESPERSONALIZACION |   |       |   |       |   |       |   |  |
|-------------------------|--------------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|--|
|                         | ALTO               |   | MEDIO |   | BAJO  |   | Total |   |  |
|                         | Frec.              | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |  |
|                         |                    |   |       |   |       |   |       |   |  |

|       |   |     |   |     |    |       |    |       |
|-------|---|-----|---|-----|----|-------|----|-------|
| ALTO  | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0  | 0.0   | 0  | 0.0   |
| MEDIO | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 39 | 78.0  | 39 | 78.0  |
| BAJO  | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 11 | 22.0  | 11 | 22.0  |
| Total | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 50 | 100.0 | 50 | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 9: Puntuación en el IMB entre las sub escala RP y D.**



La tabla 9 representa la información referente la sub escala de realización personal y despersonalización del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio de realización personal, con un 78% y un nivel bajo de despersonalización con un 22% del total de la muestra en estudio, cuyas sub escalas más relevantes son el rango de medio de realización personal y



bajo en despersonalización, sumando entre ambas un 100% de la muestra en estudio; considerando en que en estas sub escalas y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 78% y el 22% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para las sub escalas hubo una frecuencia muy bajo en el nivel alto para realización personal y despersonalización la cual está representada por el 0%, Visualizándose de la misma manera que el personal de seguridad no presenta despersonalización mas así un poco nivel medio de realización personal.

El grafico 9 expresa las puntuaciones del IMB en cuanto a la subescala de RP y D en la que se observa que la subescala de RP posee una puntuación muy significativa superior a la subescala de D, por lo tanto los sujetos poseen percentiles medios debido al puntaje alto de RP, por lo tanto como RP posee puntuaciones superiores y D inferiores no hay presencia del Síndrome de Burnout en niveles altos.

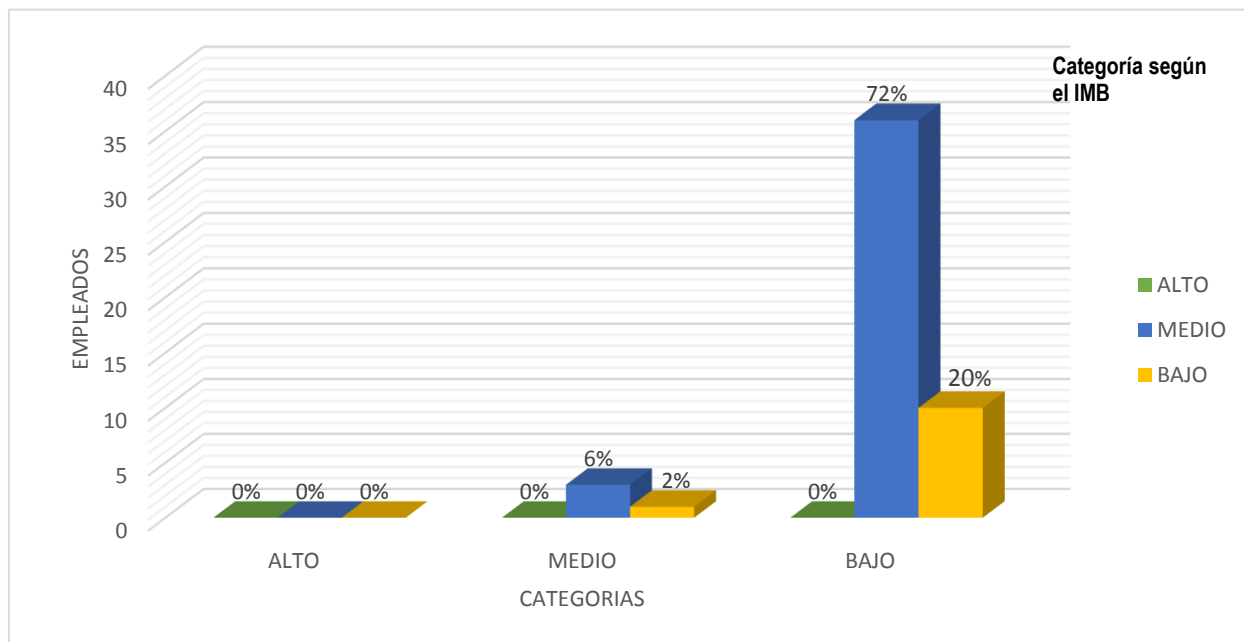
**Tabla 10. Puntuación en el IMB entre las sub escala RP y AE.**

| REALIZACION PERSONAL | AGOTAMIENTO EMOCIONAL |     |       |     |       |      |       |      |
|----------------------|-----------------------|-----|-------|-----|-------|------|-------|------|
|                      | ALTO                  |     | MEDIO |     | BAJO  |      | Total |      |
|                      | Frec.                 | %   | Frec. | %   | Frec. | %    | Frec. | %    |
| ALTO                 | 0                     | 0.0 | 0     | 0.0 | 0     | 0.0  | 0     | 0.0  |
| MEDIO                | 0                     | 0.0 | 3     | 6.0 | 36    | 72.0 | 39    | 78.0 |

|       |   |     |   |     |    |      |    |       |
|-------|---|-----|---|-----|----|------|----|-------|
| BAJO  | 0 | 0.0 | 1 | 2.0 | 10 | 20.0 | 11 | 22.0  |
| Total | 0 | 0.0 | 4 | 8.0 | 46 | 92.0 | 50 | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 10: Puntuación en el IMB entre las sub escala RP y AE.**



La tabla 10 representa la información referente a la sub escala de realización personal y agotamiento emocional del personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas en el IMB. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la sub escala de realización personal representada por un nivel medio, con un 78% y dentro de la sub escala de agotamiento emocional representada por un nivel bajo con un 92% del total de la muestra en estudio, cuyos niveles más relevantes son medio y bajo con un 72% cada uno de la muestra en

estudio; considerando en que en estas sub escalas y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 72% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la sub escala de realización personal un nivel bajo una frecuencia baja en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que todo el personal de seguridad tiene una edad menor a 50 años.

El gráfico 10 representa los puntajes de la subescala de RP y AE, en la cual se aprecia que la subescala AE posee niveles bajos y en RP niveles medios es decir mayor presencia de ese indicador por lo tanto se descarta la presencia del Síndrome en la categoría Alta.

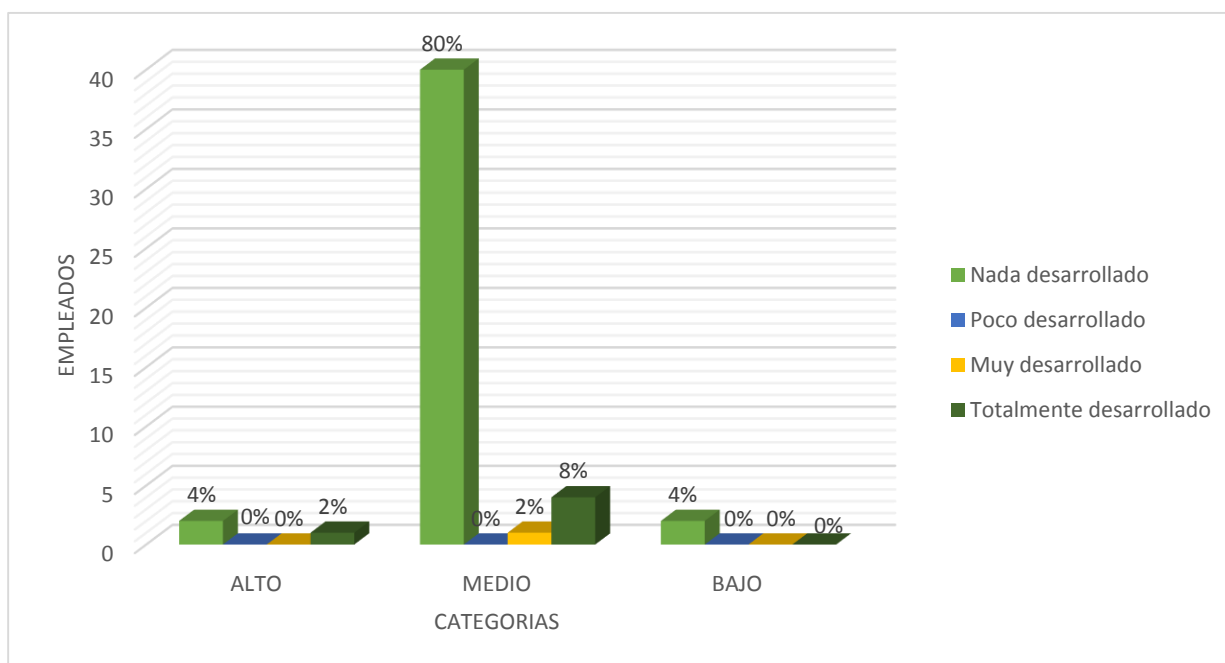
**Tabla 11. Puntuación de la entrevista entre las fases del desarrollo del síndrome.**

| Fases de desarrollo del síndrome | CATEGORIA |   |       |   |       |   |       |   |  |
|----------------------------------|-----------|---|-------|---|-------|---|-------|---|--|
|                                  | ALTO      |   | MEDIO |   | BAJO  |   | Total |   |  |
|                                  | Frec.     | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |  |
|                                  |           |   |       |   |       |   |       |   |  |

|                         |   |     |    |      |   |     |    |       |
|-------------------------|---|-----|----|------|---|-----|----|-------|
| Nada desarrollado       | 2 | 4.0 | 40 | 80.0 | 2 | 4.0 | 44 | 88.0  |
| Poco desarrollado       | 0 | 0.0 | 0  | 0.0  | 0 | 0.0 | 0  | 0.0   |
| Muy desarrollado        | 0 | 0.0 | 1  | 2.0  | 0 | 0.0 | 1  | 2.0   |
| Totalmente desarrollado | 1 | 2.0 | 4  | 8.0  | 0 | 0.0 | 5  | 10.0  |
| Total                   | 3 | 6.0 | 45 | 90.0 | 2 | 4.0 | 50 | 100.0 |

Fuente: Instrumento IMB aplicado en este estudio

**Grafico 11: Fases de desarrollo del Síndrome de Burnout.**



La tabla 11 representa la información referente a las etapas de desarrollo del síndrome en las que se encuentra el personal de seguridad y la puntuación obtenida por estas la guía de entrevista. Y podemos observar que la mayoría del personal se encuentra dentro de la categoría representada por un nivel medio, con un 90% del total de la muestra en estudio, cuyas etapas de desarrollo del síndrome más relevantes son el rango de nada desarrollado y totalmente desarrollado, sumando

entre ambas un 88% de la muestra en estudio; considerando en que en estas etapas y en esta categoría según la puntuación obtenida se encuentran los porcentajes más altos, siendo estos el 80% y el 8% respectivamente.

Como podemos ver en la tabla se tiene que para la categoría bajo hubo una frecuencia baja en la cual está representada por el 4%, de la misma manera para la categoría alto con un porcentaje del 6% (3/50); visualizándose de la misma manera que el personal de seguridad se encuentra en una fase de entusiasmo.

El grafico 11 representa las fases de desarrollo del Síndrome de Burnout y las categorías del IMB, en el cual se aprecia que el porcentaje mayor es de nada desarrollado en el percentil medio del MBI, es decir que los sujetos se encuentran entre la fase de encantamiento y estancamiento pues si se encuentran en el percentil medio no están fuera de la zona de riesgo.

## **5.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **A. Hipótesis de trabajo general**

En este caso se realiza la prueba de hipótesis mediante proporciones con aproximación a la distribución normal, dado que los índices del Síndrome de Burnout

entre la categoría media y alta presentados por el personal de Seguridad que realiza turnos laborales se midió frecuentemente. Además el tamaño de muestra  $n$  es mayor que 30, en este caso  $n = 50$ , y el valor  $np = 50(48/50) = 50(0.96) = 48$  que es mayor a 5. A pesar de que el muestreo no es aleatorio se realiza la prueba de hipótesis a una confianza del 95%, la cual su resultado es principalmente válido en las condiciones dentro de la misma población (es decir, no se puede generalizar a otras poblaciones).

Para ello, se realizan los siguientes pasos:

#### Paso 1. ESTABLECIMIENTO DE HIPÓTESIS.

Según el enunciado de las hipótesis su planteamiento queda así (donde  $P$  es la frecuencia o proporción de aparecimientos en el personal con puntuación en el IMB entre los niveles MEDIO y ALTO):

$H_i: P > 50\%$ .

$H_o: P \leq 50\%$ .

#### Paso 2. NIVEL DE CONFIANZA.

Para la prueba el nivel de confianza que se utilizó es del 95% lo cual genera un valor estándar (crítico) o de decisión de 1.65 dado que la hipótesis de trabajo es unilateral derecha. Este valor es encontrado en la tabla de distribución normal, este es llamado valor  $Z$  de tabla,  $Z_t$  (ver anexo N° 4).

#### Paso 3. CALCULO DEL VALOR DE $Z$ .

Para calcular el valor de  $Z$  ( $Z_c$ ) se hace el uso de la siguiente ecuación:

$$Z_c = \frac{\hat{p}-P}{\sigma_{\hat{p}}} \text{ Donde } \sigma_{\hat{p}} = \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

Con  $P = 0.50$  y  $n = 50$ ,

$$\text{entonces } \sigma_{\hat{p}} = \sqrt{\frac{0.50(1-0.50)}{50}} = \sqrt{0.005} = 0.071$$

$$\text{Por lo que, } Z_c = \frac{\hat{p}-P}{\sigma_{\hat{p}}} = \frac{48/50-0.50}{0.071} = \frac{0.46}{0.071} = 6.48 . \text{ Así: } Z_c = 6.48.$$

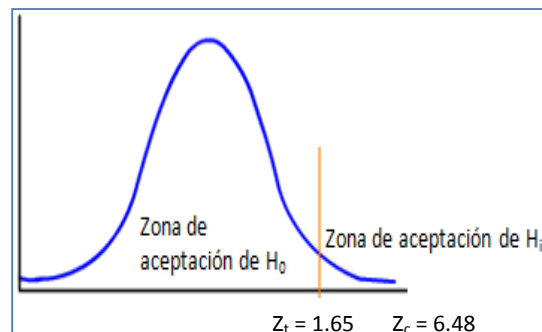
#### Paso 4. REGLAS DE DECISIÓN.

Si  $Z_c$  es mayor que  $Z_t$ , entonces se acepta  $H_i$

Si  $Z_c$  es menor que  $Z_t$ , entonces se acepta  $H_0$

#### Paso 5. DECISIÓN ESTADÍSTICA.

Dado que el valor  $Z$  calculado con los datos muestrales es de 6.48 el cual es mayor al valor  $Z$  de tabla que es 1.65, entonces se acepta la hipótesis de trabajo, la cual dice de la siguiente manera: El personal de Seguridad que realiza turnos laborales presenta índices de Síndrome de Burnout entre la categoría media y alta.



Conclusión general de la prueba de hipótesis:

A partir de la información obtenida y organizada tanto en la parte de procesamiento descriptivo como de la prueba de hipótesis del personal de

seguridad que realiza turnos laborales en el Órgano Judicial de la ciudad de San Miguel, durante el periodo de febrero a agosto del año, podemos decir que la mayoría del personal de seguridad posee índices de Síndrome de Burnout entre la categoría media y alta, es decir no presentan el Síndrome en un nivel totalmente desarrollado, pero si con tendencia a desencadenarlo, por lo que vale la pena tener las mayores precauciones y atención necesaria de tal forma que a partir de su estado de salud mental no se vaya a desencadenar consecuencias graves.

## **B. Hipótesis específica**

La hipótesis específica de este trabajo se comprueba mediante proporciones con aproximación a la distribución normal, dado a que en la fase inicial o de entusiasmo y fase de estancamiento en las cuales se encuentra el personal de seguridad que realiza turnos laborales se midió frecuentemente. Además el tamaño de muestra  $n$  de este estudio es mayor que 30, en este caso  $n = 50$ , y el valor  $np = 50(6/50) = 50(0.12) = 6$  que es mayor a 5. A pesar de que el muestreo no es aleatorio se realiza la prueba de hipótesis a una confianza del 95%, cuyo resultado es principalmente válido en las condiciones dentro de esta población (es decir, no se puede generalizar a otras poblaciones).

Para ello, se realizan a continuación los siguientes pasos:

### **Paso 1. ESTABLECIMIENTO DE HIPÓTESIS.**

Según el enunciado de las hipótesis su planteamiento queda así (donde  $P$  es la frecuencia o proporción de aparecimientos en el personal con en la fase de desarrollo del síndrome: Frustración o en la fase de hiperactividad y apatía.):



$H_i: P > 50\%$ .

$H_o: P \leq 50\%$ .

## Paso 2. NIVEL DE CONFIANZA.

Para la prueba el nivel de confianza que se utilizó es del 95% lo cual genera un valor estándar (crítico) o de decisión de 1.65 dado que hipótesis de trabajo es unilateral derecha. Este valor es encontrado en la tabla de distribución normal, este es llamado valor Z de tabla,  $Z_t$  (ver anexo *¿*).

## Paso 3. CALCULO DEL VALOR DE Z.

Para calcular el valor de Z ( $Z_c$ ) se hace el uso de la siguiente ecuación:

$$Z_c = \frac{\hat{p}-P}{\sigma_{\hat{p}}} \text{ Donde } \sigma_{\hat{p}} = \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}. \text{ Con } P = 0.50 \text{ y } n = 50,$$

$$\text{entonces } \sigma_{\hat{p}} = \sqrt{\frac{0.50(1-0.50)}{50}} = \sqrt{0.005} = 0.071$$

$$\text{Por lo que, } Z_c = \frac{\hat{p}-P}{\sigma_{\hat{p}}} = \frac{6/50-0.50}{0.071} = \frac{-0.38}{0.071} = -5.35. \text{ Así: } Z_c = -5.35.$$

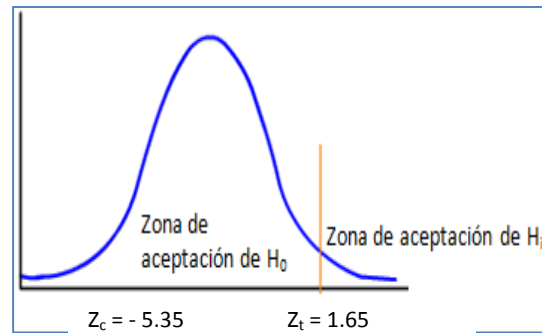
## Paso 4. REGLAS DE DECISIÓN.

Si  $Z_c$  es mayor que  $Z_t$ , entonces se acepta  $H_i$

Si  $Z_c$  es menor que  $Z_t$ , entonces se acepta  $H_o$

## Paso 5. DECISIÓN ESTADÍSTICA.

Dado que el valor Z calculado con los datos muestrales es de  $-5.35$  el cual es menor al valor Z de tabla que es  $1.65$ , entonces se rechaza la hipótesis específica de trabajo y aceptamos la nula específica, la cual dice de la siguiente manera: El personal de Seguridad que realiza turnos laborales se encuentra en la fase inicial o de entusiasmo o en la fase de estancamiento.



Conclusión general de la prueba de hipótesis:

A partir de la información ya organizada y comprobada mediante la prueba de hipótesis del personal de seguridad que realiza turnos laborales en el Órgano Judicial de la ciudad de San Miguel, durante el periodo de febrero a agosto del año, podemos decir que la mayoría se encuentra en la fase inicial o de entusiasmo o en la fase de estancamiento, es decir se encuentran en una fase de Burnout Sospechoso o en una etapa muy vulnerable a desarrollar completamente el Síndrome, sobre todo si en la organización las acciones correspondientes en vías de mejorar la situación del personal no se hacen, pues en la fase de estancamiento ya hay una actitud que pone en duda su desempeño en relación a los beneficios y si se encuentran en la fase inicial o de entusiasmo pueden ir perdiendo el interés y ubicarse en la fase de estancamiento y así ir avanzando hasta estar totalmente "quemados".

### 5.3 DISCUSIÓN

Para determinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal de seguridad del Órgano Judicial, se realizó una investigación cuantitativa con un tipo de estudio exploratoria descriptiva, en la cual se evaluaron a 50 agentes de seguridad de la Sección de Traslado de Reos de la Ciudad de San Miguel. Se realizó

el estudio con el objetivo de investigar los índices y las fases de desarrollo del Síndrome de Burnout.

Según los resultados en la hipótesis general, se obtuvo que el valor Z de los datos muestrales es de 6.48, el cual es mayor al valor Z de tablas que es 1.65, entonces se acepta la hipótesis de trabajo  $H_1$  “el personal de seguridad que realiza turnos laborales presenta índices del Síndrome de Burnout entre la categoría media y alta”, esto significa que los sujetos en estudio poseen índices del Síndrome de Burnout en la categoría media y alta.

En la hipótesis específica de trabajo de acuerdo a las proporciones de la distribución normal se establecen el valor Z calculado, con los datos muestrales de -5.35 el cual es menor al valor Z de tabla que es de 1.65, entonces se rechaza la hipótesis específica de trabajo y se acepta la hipótesis nula específica, la cual dice la siguiente manera “el personal de seguridad que realiza turnos laborales no se encuentra en la fase de frustración o en la fase de hiperactividad y apatía”. Por lo tanto los sujetos están en una etapa de transición tanto de caer en el lado positivo de la fase de entusiasmo o a lo negativo de la fase “frustración” como consecuencia de su trabajo. De acuerdo a la tabla 1 la cual representa las puntuaciones del IMB y la edad del personal de seguridad, los sujetos de 31-40 años fueron los que presentaron mayor frecuencia en la muestra, sin embargo los sujetos que se encontraron en el rango de edades de 20-30 años (26%) 31-40 años (52%) y 41-50 años (12%) obtuvieron mayores porcentajes en la categoría media, excepto en el rango de 50-60 años que no se presentaron sujetos de investigación en rangos con dichas edades, por tal motivo se puede establecer que la edad no es un factor desencadenante para desarrollar el síndrome en el personal de seguridad.

Según la tabla 2 las puntuaciones obtenidas en el IMB y el sexo del personal de seguridad, el sexo con mayor frecuencia fue el masculino. A pesar de la diferencia de representación el sexo masculino presentó 84% y el sexo femenino 6% ambos sexo obtuvieron porcentajes referidos a la categoría media. Por tal motivo tanto hombres y mujeres presentan los mismos efectos del síndrome al ejercer sus

funciones, ya que estas son las mismas para ambos sexos (cuidar bartolinas, realizar turnos de 24 horas, cuidar reos durante sus traslado o audiencias, etc.)

En cuanto a la puntuación del IMB y el nivel académico (tabla N°3) se obtuvo que un 76% de los sujetos presentan un nivel de educación media (bachillerato) y una categoría media del IMB, un 12% educación básica y categoría media del IMB y solo un 2% educación superior en la categoría media del IMB, debido a que la mayoría de sujetos no poseen educación superior en buena medida estos pueden tener una apreciación y un valor por su trabajo, lo cual puede influir que se sienta realizado profesionalmente, pues es un trabajo estable y de cierta medida cubre con sus necesidades básicas, además pueden tener la posibilidad de seguir estudiando.

Según la puntuación del IMB y el estado civil (tabla 4) un 44% de los sujetos casados presentan la categoría media del IMB, un 24% de los sujetos acompañados y un 22% de los sujetos solteros obtuvieron la misma categoría media. A pesar de las responsabilidades que posee manejar un hogar ya sea estando casados o acompañados asociado a las responsabilidades laborales los sujetos solteros presentan el mismo nivel en el síndrome.

En cuanto a la puntuación del IMB y la procedencia del personal de seguridad (tabla N°5) un 58% de los sujetos que provienen de la zona rural y un 32% de la zona urbana presentan categoría media en el IMB. Por lo cual como se puede manifestar los sujetos que viven en la zona rural presentan índices más altos, pues las circunstancias de proceder de un lugar lejano a la zona laboral; en este caso al Municipio de San Miguel, desencadene y provoque en los sujetos mayor estrés y mayores dificultades ya sea para transportarse luego de cada turno hacia a sus hogares y viceversa, tal como sucede con algunos agentes los cuales hicieron mención de que les toca residir en las instalaciones de su trabajo por no poder trasladarse hacia sus destinos por la cantidad de kilómetros que les corresponderían recorrer después de cada jornada laboral.

Según la puntuación de IMB y el cargo del personal de seguridad representado en la tabla 6, los cuales se dividen en PPI: (protección a personas importantes) APJ

(agente de protección judicial) un 70% de agentes PPI y un 20% APJ se ubican en la categoría media de IMB, en la categoría alta un 6% PPI y un 0% APJ, y en la categoría baja un 4% PPI y un 0% APJ. Eso expresa que existe mayores problemas con los agentes PPI que con el personal APJ ambos dependen de la jefatura de la Sección de Traslado de Reos, tomando en cuenta que los APJ son plazas de la Corte Suprema de Justicia con mayores remuneraciones y prestaciones, los PPI quienes son oficiales de la PNC destacados exclusivamente para prestar sus servicios al Órgano Judicial pero con menos remuneraciones y prestaciones que los APJ.

De acuerdo a la puntuación del IMB y el tiempo de servicio (tabla N°7) el 56% de los agentes con tiempo de 1 a 5 años de servicio obtuvieron una categoría media según el IMB, de 6 a 10 años y de 11 a 15 años ambos obtuvieron en la categoría media un 14% y un 6% en el rango de edad de 16 a 20 años continuando la tendencia en la misma categoría. Sin embargo los sujetos de 1 a 5 años presentaron un 4% en la categoría alta y así también en la misma categoría un 2% los sujetos de 11 a 15 años de servicio, por lo tanto se observó que los sujetos que obtuvieron porcentajes menores en todas las categorías del IMB fueron los sujetos de 16 a 20 años de servicio. Por lo general son sujetos con plazas de APJ con edades entre 41 y 50 años, la mayoría ex combatientes de la guerra civil de nuestro país, lo cual incide en su resiliencia ante situaciones de crisis y estresores o de cierta manera sujetos que se han adaptado a su trabajo, todo lo contrario a los sujetos de 1 a 5 años que habiendo pasado el proceso de adaptación (6 meses a 1 año) probablemente no se hayan adaptado al trabajo y sus funciones o por su poca experiencia sean vulnerables ante las situaciones estresantes que lleven la naturaleza de su cargo.

En cuanto a la puntuación en el IMB entre la despersonalización y agotamiento emocional (tabla N° 8), los sujetos obtuvieron puntuaciones de 92% en un nivel bajo de agotamiento emocional y despersonalización. De acuerdo al IMB para la presencia del síndrome de burnout es necesario poseer niveles altos en ambas sub escalas por lo tanto el personal de seguridad no presenta despersonalización ni

agotamiento emocional. Según Cristina Maslach y S. Jackson (1981) agotamiento emocional es la experiencia en que los trabajadores no pueden dar de sí mismo en el nivel afectivo y despersonalización es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, el personal de seguridad aún no ha llegado a un nivel de agotamiento de energías y sus recursos emocionales a pesar del contacto continuo con personas y con los reos en sus jornadas laborales. Y a pesar del tipo de sus funciones y con el tipo de personas que laboran, estos no han desencadenado sentimientos ni actitudes negativas hacia los usuarios y los reos, es decir no se han deshumanizado con los demás.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la puntuación entre las sub escala Realización Personal y Despersonalización (tabla N°9) se obtuvo que la mayoría de los sujetos obtuvieron una categoría media en la sub escala de realización personal con un 78% y se encontró en el nivel bajo en la sub escala de despersonalización con un 22%, el obtener un nivel medio de baja realización personal significa que los sujetos se sienten de cierta manera satisfechos ejerciendo sus funciones en su lugar de trabajo y con sus resultados laborales, o de manera ambivalentes ya que su nivel de satisfacción puede cambiar de acuerdo a las circunstancias en las que se encuentren en su trabajo.

Según Christina Maslach, para poseer el síndrome se necesitan puntajes bajos en la sub escala de agotamiento emocional y despersonalización y puntajes altos en el indicador de baja realización personal en el trabajo, lo cual definió como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar a las personas que atienden, por lo tanto se puede mencionar que en el personal de seguridad presenta un nivel sospechoso del Síndrome de Burnout pues no alcanzaron niveles altos si no medios en la sub escala de baja realización personal, pero si obtuvieron niveles bajos en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización.

En la (tabla N° 10), se presentaron los puntajes de la sub escala de RP y AE, en la cual la sub escala agotamiento emocional posee niveles bajos y en la sub escala de

realización personal niveles medios por lo tanto se descarta la presencia del Síndrome en la categoría alta, sin embargo se puede decir que los sujetos se encuentran vulnerables a desarrollar en síndrome. Según las puntuaciones obtenidas en la guía de entrevista sobre las fases de desarrollo del síndrome de burnout (tabla N°11), se obtuvo un 80% en la categoría media del factor nada desarrollado un 8% en la categoría media del factor totalmente desarrollado, esto ubica a los sujetos en la fase inicial y de entusiasmo o fase de estancamiento, que según los autores Bronsberg y Vestlund (1997) describen la fase inicial o de entusiasmo como aquella etapa en que todo profesional incorpora las expectativas derivadas del trabajo, las cuales son de gran importancia porque se producen complejos e intensos procesos identificatorios con la organización y sus partes y menciona que la fase de estancamiento se produce al comprobar cierto incumplimiento de las expectativas profesionales. Es decir la muestra estudiada se encuentran entre la identificación con la organización y la etapa en la que se comienzan a presentar dudas con respecto al trabajo, en cuanto al esfuerzo en relación a las funciones que realizan, los años labor, el peligro al que se exponen, las circunstancias del trabajo ya sea esto al ejecutar jornadas laborales extensas, trabajar días feriados y fines de semana entre otra atribuciones y los beneficios que la institución les brinda por sus servicios, es decir surgen los sentimientos ambivalentes que ponen en valoración entre lo positivo del trabajo y lo negativo por lo cual no es de descuidar la situación en la que se encuentra el personal pues son sujetos vulnerables a desencadenar la tercera fase y llegar a la frustración debido al trabajo si sus apreciaciones y valoraciones más recurrentes son la negativas.

Según los síntomas del SB expuestos en el marco teórico y de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en ambos instrumentos aplicados al personal de seguridad todo esto genera problemas psicosomáticos leves, los cuales se expresan mediante disfunciones conductuales como falta de energía, menor rendimiento, agresividad, aburrimiento. Síntomas psicológicos, como inseguridad, impaciencia e insatisfecho por su trabajo y físicas como dolores articulares y musculares, dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, entre otros.

## CAPITULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 CONCLUSIONES

La investigación comprobó los índices del Síndrome de Burnout y las fases de desarrollo obteniendo en el personal de seguridad que realiza turnos laborales en el Órgano Judicial índices en el nivel medio del Síndrome de Burnout (sospechoso) y que se encuentran en las fases de desarrollo inicial o de entusiasmo y fase de estancamiento.



Las fases de desarrollo encontradas en el personal de seguridad se lograron obtener a través de la aplicación de una guía de entrevista con 38 ítems que evaluaban los síntomas de cada una de las cuatro fases del Síndrome de Burnout, encontrando las siguientes fases en el personal de seguridad:

1. La fase inicial o de entusiasmo, la cual se puede manifestar en los sujetos como una etapa en que todo profesional incorpora las expectativas derivadas del trabajo las cuales son de gran importancia porque se producen complejos e intensos procesos identificatorios con la organización y sus partes.
2. La fase de estancamiento, la cual se produce al comprobar cierto incumplimiento de las expectativas profesionales.

Las implicaciones de salud promovidas por el síndrome de acuerdo a la etapa de desarrollo de las fases del Síndrome de Burnout ubican a los sujetos en la fase inicial y de entusiasmo o fase de estancamiento y a los índices presentados por el Inventario de Burnout de Maslach en un percentil medio. Por lo tanto, no presentan el Síndrome de Burnout pero si presentan una vulnerabilidad de padecerlo si las condiciones laborales continúan de la misma manera.

## 6.2 RECOMENDACIONES

### ➤ A LA JEFATURA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

- Se recomienda emplear capacitaciones al personal de traslado de reos, en el manejo de estrés, relaciones interpersonales, control de emociones, entre otros temas y que puedan realizar actividades recreativas que les ayude a distraerse de situaciones de estrés dentro de su trabajo debido a los resultados obtenidos pues no hay que descuidar la situación en la que su personal pues de no ser así pueden desencadenar el síndrome de Burnout.

- Se sugiere realizar una modificación de horarios laborales para que el personal de traslado de reos pueda convivir más tiempo con su familia.
- AL PERSONAL DE TRASLADO DE REOS
- Se sugiere mantener los niveles de compañerismo para que entre el grupo pueda conservar un ambiente laboral estable capaz de evitar situaciones que perjudiquen la estabilidad emocional y laboral de cada miembro.
- A LOS FUTUROS EGRESADOS DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA
- Se sugiere que a los próximos estudiantes egresados de la carrera de psicología tomen a bien realizar investigaciones acerca del Síndrome de Burnout en ámbitos poco o nada estudiados.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Carrillo., F. A. (2013.). *LaPrevención y el afrontamiento del síndrome de burnout en los docentes de Educación Primaria.*

Cols., A. y. (1990). *Sindrome del quemado.se.*

Diaz., Y. A. (2011.). Efectos Psicologicos de tipo emocional y conductua que se producen en los agentes que laboran en la Seccion de Traslado de Reos del Organo Judicial del Mucnicipio del San Miguel durante los meses de febrero a septiembre del año. 2011. San Miguel.: Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Oriente.

*estres laboral*. (2013). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>. mayo2015

Monte., P. R. (2005). *Jornada del Síndrome de Quemarse por el trabajo en los Servicios sociales*. Valencia, España.

Violanti., J. (2011.). La conexión entre el trabajo diario en la policía y la exposición al peligro. *International Journal of Emergency Mental Health*. .

[www.csj.gob](http://www.csj.gob). (2009).

<http://psicologiaymente.net/burnout-sindrome-del-quemado-como-detectarlo-y-tomar-medidas/>

<http://www.drsergiocalvo.com.ar>

*Villatoro Flor, Vásquez Ada, García Jhonny (2009) Análisis de la relación entre la conducta asertiva y el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud de instituciones hospitalarias del departamento de San Miguel.*

*Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado, Pilar Baptista Lucio (2006) Metodología de la Investigación, Cuarta Edición.*

## ANEXOS.

### **ANEXO N°1**

GUÍA DE ENTREVISTA.

### **ANEXO N°2**

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.

### **ANEXO N° 3**

TABLA DE DISTRIBUCIÓN TIPIFICADA.

**ANEXO N° 4**  
**GLOSARIO.**

Anexo N° 1

Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria Oriental  
Departamento de Ciencias y Humanidades  
Sección de psicología.

Guía de entrevista.

Tema: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE REALIZA TURNOS LABORALES EN EL ORGANO JUDICIAL DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO A AGOSTO DEL AÑO 2015”

Objetivo: Explorar detalladamente los posibles indicadores del Síndrome de Burnout en el personal de seguridad.

Indicaciones: Lea y responda de forma cuidadosa y sincera colocando un SI o NO al lado de cada una de las preguntas que se le presentaran a continuación.

a) Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Procedencia: \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_

Tipo de familia: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Religión: \_\_\_\_\_

| N° | b) Preguntas:   | SI. | NO. |
|----|---|-----|-----|
| 1  | ¿Considera que su familia, amigos, compañeros y superiores valoran su trabajo?    |     |     |
| 2  | ¿Ha pensado que realiza mal su trabajo?   |     |     |
| 3  | ¿Valora usted su trabajo?   |     |     |
| 4  | ¿Siente inseguridad al realizar su trabajo?                                       |     |     |
| 5  | ¿Siente que su trabajo no vale la pena?   |     |     |
| 6  | ¿Se siente nervioso/a con frecuencia?   |     |     |
| 7  | ¿Siente que cada día se agota más por su trabajo?                                 |     |     |
| 8  | ¿En ocasiones siente frustración al realizar su trabajo?                          |     |     |
| 9  | ¿Se manifiesta agresivo con sus compañeros/as?                                    |     |     |
| 10 | ¿Su trabajo le crea una sensación de tristeza?                                    |     |     |
| 11 | ¿Tiene ganas de seguir trabajando?  |     |     |
| 12 | ¿Se siente impaciente al ejercer su trabajo?                                      |     |     |
| 13 | ¿Siente insatisfacción con los resultados de su labor?                            |     |     |
| 14 | ¿Se queja cuando le piden realizar alguna función fuera de sus responsabilidades? |     |     |
| 15 | ¿Siente intolerancia al tratar con los usuarios?                                  |     |     |
| 16 | ¿Culpa a sus compañeros/as de trabajo cuando le sucede algo?                      |     |     |
| 17 | ¿Colabora en actividades de la empresa?   |     |     |
| 18 | ¿Responde de manera inadecuada a sus compañeros/as o superiores?                  |     |     |
| 19 | ¿Tiene enfrentamientos con sus compañeros/as de trabajo o superiores?             |     |     |
| 20 | ¿Se aísla de las relaciones entre sus compañeros/as o superiores?                 |     |     |
| 21 | ¿Se siente enfermo/a por los turnos laborales?                                    |     |     |
| 22 | ¿Considera que los turnos laborales le provocan cansancio?                        |     |     |
| 23 | ¿Ha pensado en trasladarse de unidad?   |     |     |
| 24 | ¿Ha pensado en renunciar?   |     |     |
| 25 | ¿Pide permiso constantemente en su trabajo?                                       |     |     |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 26 | ¿Considera que los turnos laborales le causan agotamiento?                         |  |  |
| 27 | ¿Considera que los turnos laborales le causan estrés?                              |  |  |
| 28 | ¿Considera que los turnos laborales le causan irritabilidad?                       |  |  |
| 29 | ¿Considera que los turnos laborales le causan pérdida de motivación hacia sí mismo |  |  |
| 30 | ¿Se siente realizado profesionalmente?   |  |  |
| 31 | ¿Siente que su trabajo no tiene sentido?   |  |  |
| 32 | ¿Tiene exceso y acumulación de trabajo?  |  |  |
| 33 | ¿Cuándo este fuera de su trabajo se siente feliz?                                  |  |  |
| 34 | ¿En sus tiempos libres logra reponerse del estrés que le produce su trabajo?       |  |  |
| 35 | ¿Se ha vuelto crítico en el trabajo?   |  |  |
| 36 | ¿Suele tener problemas para empezar a trabajar una vez ha llegado a la unidad?     |  |  |
| 37 | ¿Se ha vuelto irritable o impaciente con los compañeros de trabajo o clientes?     |  |  |
| 38 | ¿Sus hábitos de sueño o apetito han cambiado por culpa de su empleo?               |  |  |

Anexo N° 2

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH).

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_ Años de trabajo: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_.

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

### Anexo N° 3

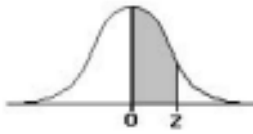
| Por favor, señale con una X la respuesta que considere más adecuada:                          | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana. | Cada día. |
|---|--------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------|
| 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.   | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana. | Cada día. |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.                                    | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana. | Cada día. |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana. | Cada día. |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.                 | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana. | Cada día. |



|  |        |                       |                       |                           |           |
|--|--------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------|
| 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.       | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 10. Siento que me he hecho más duro con la gente.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |

|   |        |                       |                       |                           |           |
|---|--------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------|
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.   | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.   | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 13. Me siento frustrado por el trabajo.   | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.  | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |

|  |        |                       |                       |                           |           |
|--|--------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------|
|  |        |                       |                       |                           |           |
| 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.                                    | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.                                | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.         | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |
| 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.       | Nunca. | Algunas veces al año. | Algunas veces al mes. | Algunas veces a la semana | Cada día. |



**TABLA II**  
**DISTRIBUCIÓN NORMAL TIPIFICADA  $N(0, 1)$**

La tabla proporciona el área que queda comprendida entre 0 y z.

| z   | 0'00    | 0'01    | 0'02    | 0'03    | 0'04    | 0'05    | 0'06    | 0'07    | 0'08    | 0'09    |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 0'0 | 0'00000 | 0'00399 | 0'00798 | 0'01197 | 0'01595 | 0'01994 | 0'02392 | 0'02790 | 0'03188 | 0'03586 |
| 0'1 | 0'03983 | 0'04380 | 0'04766 | 0'05172 | 0'05567 | 0'05962 | 0'06356 | 0'06749 | 0'07142 | 0'07535 |
| 0'2 | 0'07926 | 0'08317 | 0'08706 | 0'09095 | 0'09483 | 0'09871 | 0'10257 | 0'10642 | 0'11026 | 0'11409 |
| 0'3 | 0'11791 | 0'12172 | 0'12552 | 0'12930 | 0'13307 | 0'13683 | 0'14058 | 0'14431 | 0'14803 | 0'15173 |
| 0'4 | 0'15554 | 0'15910 | 0'16276 | 0'16640 | 0'17003 | 0'17364 | 0'17724 | 0'18082 | 0'18439 | 0'18793 |
| 0'5 | 0'19146 | 0'19497 | 0'19847 | 0'20194 | 0'20450 | 0'20884 | 0'21226 | 0'21566 | 0'21904 | 0'22240 |
| 0'6 | 0'22575 | 0'22907 | 0'23237 | 0'23565 | 0'23891 | 0'24215 | 0'24537 | 0'24857 | 0'25175 | 0'25490 |
| 0'7 | 0'25804 | 0'26115 | 0'26424 | 0'26730 | 0'27035 | 0'27337 | 0'27637 | 0'27935 | 0'28230 | 0'28524 |
| 0'8 | 0'28814 | 0'29103 | 0'29389 | 0'29673 | 0'29955 | 0'30234 | 0'30511 | 0'30785 | 0'31057 | 0'31327 |
| 0'9 | 0'31594 | 0'31859 | 0'32121 | 0'32381 | 0'32639 | 0'32894 | 0'33147 | 0'33398 | 0'33646 | 0'33891 |
| 1'0 | 0'34134 | 0'34375 | 0'34614 | 0'34850 | 0'35083 | 0'35313 | 0'35543 | 0'35769 | 0'35993 | 0'36214 |
| 1'1 | 0'36433 | 0'36650 | 0'36864 | 0'37076 | 0'37286 | 0'37493 | 0'37698 | 0'37900 | 0'38100 | 0'38298 |
| 1'2 | 0'38493 | 0'38686 | 0'38877 | 0'39065 | 0'39251 | 0'39435 | 0'39617 | 0'39796 | 0'39973 | 0'40147 |
| 1'3 | 0'40320 | 0'40490 | 0'40658 | 0'40824 | 0'40988 | 0'41149 | 0'41308 | 0'41466 | 0'41621 | 0'41774 |
| 1'4 | 0'41924 | 0'42073 | 0'42220 | 0'42364 | 0'42507 | 0'42647 | 0'42786 | 0'42922 | 0'43056 | 0'43189 |
| 1'5 | 0'43319 | 0'43448 | 0'43574 | 0'43699 | 0'43822 | 0'43943 | 0'44062 | 0'44179 | 0'44295 | 0'44408 |
| 1'6 | 0'44520 | 0'44630 | 0'44738 | 0'44845 | 0'44950 | 0'45053 | 0'45154 | 0'45254 | 0'45352 | 0'45449 |
| 1'7 | 0'45543 | 0'45637 | 0'45728 | 0'45818 | 0'45907 | 0'45994 | 0'46080 | 0'46164 | 0'46246 | 0'46327 |
| 1'8 | 0'46407 | 0'46485 | 0'46562 | 0'46638 | 0'46712 | 0'46784 | 0'46856 | 0'46926 | 0'46995 | 0'47062 |
| 1'9 | 0'47128 | 0'47193 | 0'47257 | 0'47320 | 0'47381 | 0'47441 | 0'47500 | 0'47558 | 0'47615 | 0'47670 |
| 2'0 | 0'47725 | 0'47778 | 0'47831 | 0'47882 | 0'47932 | 0'47982 | 0'48030 | 0'48077 | 0'48124 | 0'48169 |
| 2'1 | 0'48214 | 0'48257 | 0'48300 | 0'48341 | 0'48382 | 0'48422 | 0'48461 | 0'48500 | 0'48537 | 0'48574 |
| 2'2 | 0'48610 | 0'48645 | 0'48679 | 0'48713 | 0'48745 | 0'48778 | 0'48809 | 0'48840 | 0'48870 | 0'48899 |
| 2'3 | 0'48928 | 0'48956 | 0'48983 | 0'49010 | 0'49036 | 0'49061 | 0'49086 | 0'49111 | 0'49134 | 0'49158 |
| 2'4 | 0'49180 | 0'49202 | 0'49224 | 0'49245 | 0'49266 | 0'49286 | 0'49305 | 0'49324 | 0'49343 | 0'49361 |
| 2'5 | 0'49379 | 0'49396 | 0'49413 | 0'49430 | 0'49446 | 0'49461 | 0'49477 | 0'49492 | 0'49506 | 0'49520 |
| 2'6 | 0'49534 | 0'49547 | 0'49560 | 0'49573 | 0'49585 | 0'49598 | 0'49609 | 0'49621 | 0'49632 | 0'49643 |
| 2'7 | 0'49653 | 0'49664 | 0'49674 | 0'49683 | 0'49693 | 0'49702 | 0'49711 | 0'49720 | 0'49728 | 0'49736 |
| 2'8 | 0'49744 | 0'49752 | 0'49760 | 0'49767 | 0'49774 | 0'49781 | 0'49788 | 0'49795 | 0'49801 | 0'49807 |
| 2'9 | 0'49813 | 0'49819 | 0'49825 | 0'49831 | 0'49836 | 0'49841 | 0'49846 | 0'49851 | 0'49856 | 0'49861 |
| 3'0 | 0'49865 | 0'49869 | 0'49873 | 0'49877 | 0'49881 | 0'49885 | 0'49889 | 0'49893 | 0'49896 | 0'49899 |
| 3'1 | 0'49903 | 0'49906 | 0'49909 | 0'49912 | 0'49915 | 0'49918 | 0'49921 | 0'49923 | 0'49926 | 0'49929 |
| 3'2 | 0'49931 | 0'49933 | 0'49936 | 0'49938 | 0'49940 | 0'49942 | 0'49944 | 0'49946 | 0'49948 | 0'49950 |
| 3'3 | 0'49951 | 0'49953 | 0'49955 | 0'49956 | 0'49958 | 0'49959 | 0'49961 | 0'49962 | 0'49964 | 0'49965 |
| 3'4 | 0'49966 | 0'49967 | 0'49968 | 0'49970 | 0'49971 | 0'49972 | 0'49973 | 0'49974 | 0'49975 | 0'49976 |
| 3'5 | 0'49977 | 0'49977 | 0'49978 | 0'49979 | 0'49980 | 0'49981 | 0'49981 | 0'49982 | 0'49983 | 0'49983 |
| 3'6 | 0'49984 | 0'49985 | 0'49985 | 0'49986 | 0'49986 | 0'49987 | 0'49987 | 0'49988 | 0'49988 | 0'49989 |
| 3'7 | 0'49989 | 0'49990 | 0'49990 | 0'49990 | 0'49991 | 0'49991 | 0'49991 | 0'49992 | 0'49992 | 0'49992 |
| 3'8 | 0'49993 | 0'49993 | 0'49993 | 0'49994 | 0'49994 | 0'49994 | 0'49994 | 0'49995 | 0'49995 | 0'49995 |
| 3'9 | 0'49995 | 0'49995 | 0'49996 | 0'49996 | 0'49996 | 0'49996 | 0'49996 | 0'49996 | 0'49997 | 0'49997 |
| 4'0 | 0'49997 | 0'49997 | 0'49997 | 0'49997 | 0'49997 | 0'49997 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 |
| 4'1 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49998 | 0'49999 | 0'49999 |
| 4'2 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 |
| 4'3 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 |
| 4'4 | 0'49999 | 0'49999 | 0'49999 | 0'50000 | 0'50000 | 0'50000 | 0'50000 | 0'50000 | 0'50000 | 0'50000 |

## GLOSARIO.

Síndrome de Burnout: es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales del sector servicios cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas.

Despersonalización: desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo.

Agotamiento emocional: experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Despersonalización: Este concepto se refiere al vínculo profesional deshumanizado.

APJ: Agente de protección Judicial.

Rotación laboral: es la acción que tienen los empleados de moverse en las diferentes áreas de una organización.

Ausentismo laboral: es el término para referirse a las faltas o inasistencias que un empleado tiene dentro de la organización.

Empatía: Estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo.

Apatía: Impasibilidad del ánimo. Estado en el que el sujeto permanece indiferente, y presenta una incapacidad para reaccionar ante situaciones que deberían suscitar emociones o intereses.

Realización personal en el trabajo: estado en el que los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales