

Síndrome de burnout y función policial: un estudio sobre los suboficiales, clases y agentes de policía

Comisionado de Policía Rony Javier Escobar Urtecho

Síndrome de burnout y función policial: un estudio sobre los suboficiales, clases y agentes de policía¹

Resumen

El síndrome de burnout se concibe como un estado de cansancio o decaimiento tanto físico como emocional. Por su naturaleza, ataca a todo trabajador que vive en contacto con personas, ejemplo: docentes, médicos, psicólogos, militares, policías, etc. La presente investigación aborda la incidencia del síndrome de burnout en policías de la categoría de suboficiales, clases y agentes policiales del Distrito Policial No. 4 de la Jefatura Metropolitana No. 1. Metodológicamente se ha realizado desde el enfoque de investigación cuantitativa, que permitió la recogida de información de forma precisa. Siguiendo la línea metodológica, el alcance de la investigación es descriptivo, ya que facilita analizar la realidad desde cada uno de sus elementos sin modificación alguna. El diseño utilizado fue de tipo no experimental, puesto que en este diseño no hay manipulación de la muestra. La población estuvo compuesta por los 253 policías del Distrito Policial No.1 de la Jefatura Metropolitana No.1, con una muestra de 153 policías. La investigación concluye que un alto porcentaje de los policías sufren el síndrome de burnout, relacionado con las condiciones laborales materiales, la exposición con respecto a la inseguridad, la desmotivación y la convivencia familiar.

Palabras claves: *síndrome de burnout, satisfacción laboral, estrés laboral, motivación laboral, desempeño policial.*

Abstract

Burnout Syndrome is conceived as a state of physical and emotional exhaustion or decay. By its nature, it is the one that attacks all workers who live in contact with people, for example: teachers, doctors, psychologists, military and police officers, etc. The present research addresses the incidence of burnout syndrome in police officers of the category of non-commissioned officers, classes and police agents of Police District No. 4, of Metropolitan Headquarters No. 1. Methodologically, it has been carried out from the quantitative research approach, since it allowed the collection of information in a precise way. Following the methodological line, the scope of the research is descriptive since it allows analyzing the reality from each of its elements without any modification. The design used was non-experimental, since in this design there is no manipulation of the sample. The population consisted of 253 policemen of Police District No. 1, of Metropolitan Headquarters No. 1, with a sample of 153 policemen. The research concludes that a high percentage of police officers suffer from Burnout Syndrome related to material working conditions, exposure to insecurity, demotivation and family life.

Keywords: *burnout syndrome, job satisfaction, job stress, job motivation, police performance.*

¹ Artículo derivado de la tesis para obtener el grado de Máster en Seguridad Humana en la Universidad Nacional de Policía de Honduras (UNPH). Los datos de esta investigación corresponden al periodo 2018-2019.

Introducción

Desde la perspectiva jurídica

La condición laboral de los funcionarios policiales se encuentra en el centro de la agenda de seguridad de nuestro país. Diversos estudios han mostrado que hay falencias en las condiciones concretas con que trabajan nuestros policías de la categoría de suboficiales, clases y agentes. Sobre ello se ha escrito bastante, pero también se ha hecho bastante en los últimos años. Uno de los temas fundamentales está relacionado con la jornada laboral policial y con las presiones sociales que los policías enfrentan en la vida cotidiana.

En este contexto, esta investigación abordó el síndrome de burnout como una necesidad de estudiar formalmente el estrés colectivo que se está dando en casi la totalidad de los policías. Se tomó como muestra de estudio el Distrito Policial No. 4, correspondiente a la Jefatura Metropolitana No.1 de la Dirección Nacional de Prevención y Seguridad Comunitaria. La principal razón de esta elección está relacionada con que este es uno de los distritos policiales con mayor incidencia tanto de los delitos comunes como del crimen organizado, y porque los policías tienen un horario de trabajo extenuante y la calidad de vida en el Distrito Policial No. 4 no es acorde con sus funciones y desempeño profesional.

¿Qué es el síndrome de burnout?

El síndrome de burnout es un tema relativamente nuevo en la sociedad hondureña, se centra principalmente en la salud de los trabajadores y es un apoyo para responder a la problemática de las instituciones. El término es anglosajón, pero no existe acuerdo para una definición única y sus traducciones al español han sido diversas: estar quemado, quemarse en el trabajo, síndrome de la quemazón, estrés laboral asistencial, desgaste asistencial, sentirse agotado, sentirse fatigado, desgaste profesional (Ramírez, 2015). Surgió en Estados Unidos a mediados de los años 70 gracias al psiquiatra Herbert Freudenberger (1974), quien con el desarrollo de este concepto ayudó a explicar los fenómenos laborales que pueden perjudicar en gran parte tanto a una persona como a la misma institución donde labora, esto de

acuerdo a la gravedad de sus tres indicadores principales: agotamiento emocional (cuando aparece una disminución y/o pérdida de los recursos emocionales), despersonalización o deshumanización (cuando aparecen actitudes negativas o insensibilización) y falta de realización personal (se evalúa el trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima).

Desde una perspectiva más clínica, de acuerdo con la definición propuesta inicialmente por Freudenberger (1974), citado en Ramírez (2015):

El burnout se manifiesta en aspectos físicos como cansancio, fatiga crónica, dolores de cabeza, espalda, cuello, alteraciones gastrointestinales, insomnio, hipertensión y dificultad respiratoria; además, aparecen alteraciones de la conducta, sentimientos de frustración, inflexibilidad, rigidez e irritación ante la mínima presión en el trabajo. (Págs. 4-5)

Freudenberger observó en 1974 que hacia el año de empezar a trabajar en un proyecto con pacientes toxicómanos, la mayoría de los empleados sufrían una gradual pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión. Describió cómo estas personas se volvían menos sensibles, poco comprensivas e incluso agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los problemas que padecía. A partir de aquí, Freudenberger describió el burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

El autor afirmaba que el burnout era el síndrome que ocasionaba la adicción al trabajo que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia, la pérdida de la motivación. Hoy en día, "el burnout es un fenómeno cada vez más extendido entre los profesionales de todo el mundo, acarreando elevadísimos costes para los empleados, las organizaciones y sus usuarios", según Morse, Salyers, Rollins, Monroe-De Vita y Pfahler (2012), citados por Ramírez (2015, pág.1).

Por su parte, Pines, Aronson y Kafry (1981), citados por Ramírez (2015), establecen que el burnout es un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el resultado de estar expuesto por un tiempo prolongado a situaciones

emocionalmente demandantes. El factor responsable del burnout es la presencia o ausencia de condiciones laborales favorables.

En concreto, el burnout puede describirse como una condición de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizada por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

¿A quiénes afecta el burnout?

Afecta especialmente a aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con personas, más concretamente a aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda como médicos, enfermeros, maestros o policías; y, frecuentemente, a quienes tienen una relación cercana intensa con los beneficiarios de su trabajo.

El perfil de la persona vulnerable al burnout se caracteriza por elementos como una autoexigencia elevada, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y un sentimiento de superioridad frente a la tarea. Esto hace que estas personas piensen que sólo ellas y nadie más que ellas pueden hacer las cosas tan bien. La relación entre esto y la sobrecarga emocional es incuestionable; los factores asociados son insatisfacción conyugal, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio y una baja en la actividad física, junto con insatisfacción permanente y sobrecarga en la agenda laboral. En síntesis, a estas personas, víctimas del síndrome de burnout, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse. Álvarez y Fernández, citados por Ramírez (2015), proponen la agrupación de los síntomas del burnout en “psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. Las manifestaciones psicosomáticas del burnout son a menudo tempranas y aparecen como alteraciones funcionales” (pág. 11).

Las personas víctimas de violencia intrafamiliar generalmente adoptan una conducta dependiente y demandante hacia quienes tienen a su cargo la atención médica, psicológica, legal o social, por lo tanto, esto convierte a quienes brindan esta asistencia en personas especialmente vulnerables al burnout.

Fases del burnout

Golembiewski y Munzenrider (1988), citados por Ramírez (2015, pág. 9), señalan que el proceso de desarrollo del burnout tiene cuatro fases por las cuales atraviesa todo individuo que lo padece:

- **Etapas de idealismo y entusiasmo.** El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con este; la persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que la lleva a no reconocer sus límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. En la primera fase, el sujeto se encuentra preparado psicológica y físicamente para “comerse el mundo”, triunfar, tiene grandes ilusiones y expectativas. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.
- **Etapas de estancamiento.** Incluye una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. Empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
- **Etapas de apatía.** Es la fase central del síndrome burnout, la frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante, se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de este, y en los casos más extremos incluso se deja la profesión. Estos comportamientos comienzan a volverse constantes, abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.
- **Etapas de distanciamiento.** La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, experimentando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en forma de distanciamiento emocional y desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. “En la cuarta fase, de desesperación, tiene la sensación de que todo está

perdido, sentimientos de fracaso, apatía, desgracia, soledad y aislamiento. Puede llegar a experimentar un cuadro indistinguible de la depresión clínica” (Ramírez, 2015, págs. 8-9). La persona pasa a evitar los desafíos de forma bastante frecuente, trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que, a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

Estrés y burnout en el ámbito policial

La Policía y su trabajo se han perfilado como una línea de investigación de consolidada trayectoria desde la perspectiva sociológica, lo que implica que los estudios realizados se orientan hacia debates generales y poco se atiende al trabajo diario del policía y a la organización que lo ha de sustentar.

Desde el ámbito de la psicología laboral y a través de la evolución histórica de diversos enfoques, se han incorporado al estudio del trabajo aproximaciones de carácter sistémico en las que se considera a la organización como un complejo compuesto de diversos elementos y se valora la importancia del talento humano como un aspecto esencial para su funcionamiento. Como consecuencia de esto han surgido líneas de estudio orientadas hacia la calidad de vida laboral y su mejora en diversas instituciones, incluyendo las policiales.

Así, existen estudios que analizan la relación entre el síndrome de burnout y el trabajo policial. Un ejemplo de ello es realizado por Durán (2001), quien afirma:

De modo más específico, los estudios sobre el síndrome de estar quemado que centran su interés en el ámbito policial coinciden en señalar esta actividad como especialmente estresante. La incidencia del síndrome entre el colectivo policial no resulta extraña si la idea de una policía profesional exige un policía que, además de hacer frente a tareas en las que suele estar presente el riesgo y el peligro, sea a la vez un agente de información, detección, prevención, educación y modificación del comportamiento, un agente de protección, un agente de seguridad y referencia, y miembro de un equipo multidisciplinar, y todo ello dentro de una estructura todavía poco flexible y un tanto anticuada en su gestión organizacional. (Pág. 255)

El burnout no aparece como una primera respuesta ante situaciones difíciles en el trabajo. De hecho, se trata de una estrategia que ponemos en marcha cuando otras no han obtenido resultados positivos. En este sentido, se enmarcaría dentro del proceso de estrés general que sufre el sujeto en su trabajo y aparece como respuesta cuando la situación de estrés se agudiza.

Los efectos negativos de la situación de estrés ya no afectan solo al profesional o a la organización en la que desarrolla su trabajo, sino también al usuario o cliente de los servicios que la organización ofrece. Muchas investigaciones han relacionado el burnout con bajos índices de salud y enfermedades físicas, enfatizando en la incapacidad del sujeto para realizar adecuadamente su trabajo, además de conllevar otras consecuencias muy negativas para el propio individuo: agotamiento físico, insomnio, abuso de alcohol o drogas y problemas personales y familiares; destaca, además, la aparición de conductas disfuncionales para cualquier organización, como la rotación, intención de abandonar el puesto, absentismo laboral, retrasos y largas pausas durante la jornada de trabajo, insatisfacción laboral y falta de motivación en general.

En el caso de la labor policial, estos efectos negativos alcanzan también al ciudadano, ya que el desgaste psíquico conduce a un deterioro en la calidad de los servicios prestados, lo que afecta a los beneficiarios de los mismos.

En el caso de los policías, cuando se ven confrontados con las demandas propias de su trabajo y se perciben a sí mismos como incapaces de manejar esas demandas, el estrés puede ir en aumento. Como señalamos anteriormente, el estrés apunta a un desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad o recursos para responder a esas demandas, esta definición es aplicable al trabajo policial, donde poderosas influencias estructurales conducen a percepciones de baja capacidad de respuesta. (ESPAM, 2000, pág. 2)

La larga exposición al estrés y el agotamiento profesional que implica el trabajo policial pueden llevar al burnout, esto considerando que el policía se vuelve más propenso a padecerlo debido al propio sistema de valores y al compromiso con la profesión que se le inculca desde su formación. En este sentido, Sánchez-Nieto (2012) dice lo siguiente:

Algunos factores en la actividad del policía lo hacen susceptible de adquirir el burnout, como la ambigüedad de lo que se le exige; el conflicto de funciones como cuando tiene exigencias contradictorias, sobre todo en la transmisión de órdenes y en la asignación de tareas, actividades excesivas o insuficientes; responsabilidad sobre la seguridad de otros trabajadores u otras personas; u otros factores asociados al desarrollo de la carrera profesional". (Pág. 70)

Además de lo expuesto, la ineficacia de las estrategias de afrontamiento que pone en marcha el policía y la imposibilidad de evitar muchas de sus fuentes de estrés propician que acabe quemándose.

El propio trabajo no es la única fuente de ese estrés, el burnout es el resultado de una interacción entre la persona y su entorno laboral. Si el entorno se muestra rígido y cerrado, ello perjudica la calidad del intercambio y reduce las posibilidades de ese individuo para realizarse en el terreno profesional, por tanto, va a defender la flexibilidad organizativa como un elemento esencial para evitar la entrada en este proceso de desgaste profesional. (ESPAM, 2000. pág. 3)

En esta situación, el policía empieza a ver y a tratar al público de forma diferente. Si entra en contacto con un conflicto tras otro (que se diferencia únicamente en las partes individuales implicadas), los ciudadanos se transforman en objetos sin sentimientos y en los responsables de lo que le ocurre. Además, con frecuencia estos conflictos pueden implicar incluso a las mismas personas, esto puede propiciar la conclusión de que con sus esfuerzos y trabajo no consigue nada positivo, nada de lo que hace satisface a nadie; este sentimiento de baja realización personal puede obviamente ir en detrimento tanto del policía como del público. Para Martínez (s.f.), el balance personal (del policía) se ve amenazado cuando los estresores son demasiado fuertes para ser manejados por sus habilidades, convirtiéndose así en estrés traumático, algo que claramente afecta su trabajo.

Lerner-Raymon y Shelton (2006) sostienen que "los incidentes críticos son típicamente inesperados, incontrolables, comprometen nuestro sentido de seguridad y supervivencia y nos provocan sentimiento de vulnerabilidad e inseguridad" (pág. 50). Los policías, por las características de sus tareas, están constantemente expuestos

a este tipo de incidentes, por lo tanto, deben estar preparados para enfrentarlos y así evitar caer en desórdenes de estrés postraumático. Esto se logra con capacitación cognitiva y emocional.

¿Cómo el burnout afecta la vida del policía?

Desgraciadamente, el síndrome de burnout no puede dejarse en la oficina. Conforme se agudizan más sus síntomas, más arraiga en el resto de actividades diarias. La frustración emergente de estar quemado en el trabajo afecta la calidad de vida en general y puede derivar en otros problemas psicológicos y emocionales, e incluso manifestarse físicamente.

Un estudio reciente de revisión de varias investigaciones mostró que el síndrome de desgaste profesional es un predictor de diversas consecuencias físicas, como pueden ser problemas cardiovasculares, gastrointestinales, respiratorios, hipercolesterolemia, diabetes, dolores musculoesqueléticos, dolores de cabeza, fatiga prolongada, lesiones graves y mortalidad, entre otros. (Salvagioni et al., 2017, citados por Navarro, 2019, pág. 59)

El principal trastorno que provocará en la profesión policial es la angustia. Dado que el trabajo que realiza el policía es un importante pilar en la sociedad, es difícil no mostrar una preocupación constante por su mala reputación. Esta inquietud nos afecta durante todo el día y supone un importante factor de estrés. Conforme crece el sentimiento de frustración, se comienzan a desarrollar problemas de inquietud y ansiedad que disminuyen nuestra calidad de vida.

Por esta multiplicidad de factores, es difícil que los suboficiales, clases y agentes logren evitar sentirse quemados o poseer síntomas del síndrome de burnout. Esto pueden experimentarlo en las horas de descanso, que es cuando el cansancio mental se ve reflejado y se sufre, por ejemplo, porque no se logra conciliar el sueño.

En la parte física, la incapacidad para descansar y el aumento de la tensión muscular generada por el estrés acaban por disminuir nuestra fortaleza (necesaria en la profesión policial). Este debilitamiento reduce nuestra capacidad laboral y

supone un riesgo para nuestra salud día a día. Por eso es importante indagar cómo el burnout está afectando a los miembros de la Carrera Policial y la función que realizan, que es el objetivo que tiene este trabajo de investigación.

Metodología

Para este trabajo investigativo se consideró el enfoque de investigación cuantitativo. Parafraseando a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), este enfoque permite abordar la muestra de forma práctica para recolectar la información de la manera más precisa posible, lo que conlleva a un proceso de recolección de datos más exacto. El enfoque cuantitativo “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema, analizando una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (Bernal, 2016, pág. 57).

De acuerdo con lo anterior, hemos optado por el alcance descriptivo porque se dará a conocer el retrato de una situación encontrada. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Cortés, 2004, pág. 20). Por su parte, Hawes (2018) menciona que el enfoque descriptivo: “(...) intenta hacer un retrato del objetivo, orientado a presentar sus diferentes partes, cuantificando (contando o midiendo) y tabulando la información” (pág. 60). El diseño utilizado es de tipo no experimental.

La población objeto de estudio son 253 policías que laboran en el Distrito Policial No. 4 de la Jefatura Metropolitana No.1, en la colonia Kennedy de Tegucigalpa. A partir de esto se estimó una muestra representativa de 153 suboficiales, clases y agentes.

Como técnica de recolección de datos se empleó el cuestionario denominado Inventario de burnout de Maslach, al cual se le realizaron adaptaciones de lenguaje

de modo que resultara válido y confiable para medir el índice de burnout entre la población objeto de estudio. Además, se usó un diario de campo donde se anotaron eventos, situaciones y detalles referentes para la investigación.

Resultados de la investigación

A continuación se presentan los resultados de investigación agrupados en componentes, lo que permite comprender de mejor manera todos y cada uno de los elementos de interés.

Para el componente **datos generales de la población investigada**, se puede afirmar lo siguiente:

1. De población investigada, el 89% es del género masculino y, en consecuencia, sólo el 11% representa al género femenino. Por la naturaleza de la Policía Nacional de Honduras, es normal que la mayoría de policías pertenezcan al género masculino. En otras palabras, tenemos una institución policial que todavía muestra rasgos significativos de inequidad basada en el género.
2. Sobre el rango etario de la población investigada, se observó que el 30% está entre los 20 y 30 años, un 40% se ubica entre los 31 y los 41 años, un 20% entre los 42 y los 50 y el 10% tiene 51 años o más. Es evidente que el 70% de los miembros de la categoría de suboficiales, clases y agentes de policía investigados está conformado por una población joven, que se puede convertir en un dispositivo para transformar la institución policial.

Nuestro segundo componente de análisis es la **satisfacción laboral de la población investigada**, donde se afirma:

1. En un primer momento se analizaron las relaciones que se dan entre compañeros. Se observó que, si comparamos la relación entre iguales, el 68% considera que es muy buena, el 20% que es buena, el 5% la califica de manera regular y el 7% la considera mala. Se puede inferir que, según los

datos presentados, existe una relación laboral positiva entre compañeros. Este es un aspecto fundamental que puede viabilizar la satisfacción laboral.

2. En un segundo momento se observó la condición laboral, satisfacción y seguridad familiar. De la población investigada, el 60% considera que es mucha, el 30% que es regular, el 10% que es poca y el 0% dice que es nada. Aunque la condición laboral de los policías es bastante desfavorable por las extensas jornadas laborales y, fundamentalmente, por la naturaleza de su trabajo, los entrevistados afirman en un 90% tener una buena condición laboral, satisfacción y seguridad familiar.
3. En un tercer momento se observó el trato de las autoridades superiores. El 60% de la población investigada considera que es mucha, el 20% que es regular, el 10% que es poca y el 10% considera que nada.
4. En un cuarto momento se visualizó la satisfacción con las condiciones higiénicas. La población investigada opinó en un 40% que hay mucha satisfacción, el 35% considera que es regular, el 20% que es poca y el 5% que es nada la satisfacción con las condiciones higiénicas. Es importante resaltar que existe un 60% que considera que las condiciones higiénicas son regulares, pocas y nulas. Este aspecto se convierte en un desafío más para la toma de decisiones que permitan contribuir a una mejor satisfacción laboral.
5. En un quinto y último momento se indagó la satisfacción que tienen los suboficiales, clases y agentes de policía en relación con el tiempo para convivir en familia. El 55% de la población investigada considera que es poca, el 20% que es mucha, el 15% que es regular y el 10% considera que es nada satisfactoria. El problema de no pasar tiempo suficiente con la familia contribuye al desgaste laboral y, consecuentemente, a padecer el síndrome de burnout.

Nuestro tercer componente de análisis se enfoca en el **estrés laboral de la población investigada**. Se encontró lo siguiente:

1. En un primer momento abordaremos lo relacionado con el agotamiento emocional. La población investigada afirmó en un 29% sentirse

emocionalmente agotada por su trabajo diaria y semanalmente, un 14% manifiesta agotamiento emocional por lo menos una vez al mes, el 25% al menos una vez al año y el 32% nunca se siente emocionalmente agotado emocionalmente. El síndrome del burnout implica una sensación de estar soportando una carga de trabajo mayor a la compensación que nos ofrecen. En ese sentido, en la profesión policial, donde el teléfono móvil o la computadora portátil llegan a estar funcionando 24 horas al día e incluso en vacaciones, la sensación de carga de trabajo se multiplica y la frustración aumenta.

2. En un segundo momento se analiza el estrés ocasionado por la cantidad de operaciones policiales que se realizan. La población investigada considera en un 70% que son muchas, el 30% piensa que son suficientes. Se evidencia un exceso de trabajo en cada jornada laboral. Hay que recordar que la labor policial es, por su naturaleza, estresante.
3. En un tercer momento se aborda el estrés ocasionado por la jornada de trabajo. El 85% de la población investigada considera que es muy extensa y el 15% piensa que es normal.
4. En un cuarto momento se analizó la inseguridad en el país, vinculada con la generación de estrés. La población investigada opina en un 45% que es mucha, el 30% piensa que es regular, el 20% que es poca y el 5% considera que nada. El contexto de inseguridad que vive el país parece condicionar la actuación laboral policial. No hay duda de que los policías no se pueden sentir seguros en un contexto inseguro. Este es otro elemento que aumenta el riesgo de padecer el síndrome de burnout en el desempeño laboral policial.
5. En un quinto momento se abordó el cansancio al final de la jornada laboral. La población investigada afirmó en un 29% sentirse emocionalmente agotada por su trabajo con una frecuencia de algunas veces al año, un 22% dijo algunas veces a la semana, un 20% que nunca, un 16% algunas veces al mes y un 13% diariamente.
6. En un sexto momento observamos el cansancio al final de la semana laboral. El 29% de la población investigada se siente emocionalmente

agotada por su trabajo con una frecuencia de algunas veces al año, un 22% algunas veces a la semana, un 19% nunca, un 17% algunas veces al mes y un 14% diariamente.

7. En un séptimo momento se analizó la fatiga matutina al enfrentar la jornada laboral. Un 38% de la población investigada afirma nunca sentirse fatigado cuando se levanta por la mañana, el 26% afirma haber tenido fatiga matutina al menos algunas veces a la semana, el 17% al menos una vez al año y el 13% dice haber experimentado fatiga matutina al menos una vez al mes.

Conclusiones

Los resultados empíricos nos han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Una primera conclusión es que hay consenso en la literatura especializada sobre la existencia de diversas profesiones cuyos practicantes tienen más riesgo de ser víctimas del síndrome de burnout, como los controladores aéreos, medicina, enfermería, docencia, la milicia y la policía. Esta situación se manifiesta con claridad en el campo laboral policial. Los datos empíricos de esta investigación así lo demuestran.
2. Una segunda conclusión tiene que ver con la condición laboral de los policías de la categoría de suboficiales, clases y agentes de policía. Ellos, por su actuación social, están inmersos en una sociedad que cada día les demanda mayores responsabilidades tanto profesionales como ciudadanas. Sobre esto, son relevantes los siguientes datos:
 - a. Los datos evidencian que el 70% de los miembros de la categoría de suboficiales, clases y agentes de policía investigados está conformado por una población joven, que se puede convertir en un dispositivo para transformar la institución policial.

- b. La institución policial sigue siendo eminentemente masculina, en tanto que el 89% de la población investigada pertenece a este género y solamente un 11% forma parte del género femenino.
3. Una tercera conclusión está claramente relacionada con el nivel de satisfacción y estrés laboral que poseen los miembros de la categoría de suboficiales, clases y agentes de policía del Distrito Policial número 4. Se identifica lo siguiente:
 - a. Un 40% de la población investigada tiene muy buena satisfacción laboral, un 23.33% posee buena satisfacción laboral, un 22.50% afirma que su satisfacción es regular y un 14.17% sostiene que es mala.

Es importante dejar en evidencia que un 60% de la población investigada experimenta una satisfacción laboral que se ubica en los niveles de buena, regular y mala. Es un porcentaje que permite pensar que en un futuro deben tomarse decisiones relacionadas con el síndrome de burnout en el ámbito policial.
 - b. La población investigada sostiene en un 26% que nunca está estresada laboralmente, un 25% piensa que algunas veces al año se estresa laboralmente, un 15% que algunas veces al mes sufre estrés, un 23.33% que algunas veces a la semana y un 10.67% piensa que se estresa diariamente.
4. Una cuarta conclusión consiste en que existen suficientes evidencias para sostener que los miembros de la categoría de suboficiales, clases y agentes de policía que forman parte de la muestra investigada sufren el síndrome de burnout, que se manifiesta en determinados indicadores que inciden negativamente en el desempeño laboral policial.

Bibliografía

- Asuero, A. M. (2012). *Efectividad de un programa educativo en conciencia plena (mindfulness) para reducir el burnout y mejorar la empatía en profesionales de atención primaria*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3era. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Caballero D., C. C. (2012). *El burnout académico: prevalencia y factores asociados en estudiantes universitarios del área de la salud de la ciudad de Barranquilla*. Barranquilla. Obtenido de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7411/sindrome.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Casanueva, B. y Di Martino, V. (1994). Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. Salud y Trabajo. *Revista del I.N.S.H.T*, 102(2), 17-24.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (3era. ed.). Buenos Aires. Obtenido de <http://www.INTRODUCCIÓN%20A%20LA%20INVESTIGACIÓN%20EN%20CC.SS..pdf>.
- Cerda, H. . (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho. Obtenido de <https://www.Loselementosdelainvestigación.cerda7.pdf>.
- Cortés, M. E. . (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*.
- Diez Piñol, M. (2015). *Identificación del burnout asociado a profesiones sanitarias y del retail*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/377748#page=1>.
- Durán, Durán, M., A. (2001). *El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*. . Universidad de Málaga. Obtenido de <http://atarazanas.sci.uma.es/docs/tesisuma/16272675.pdf>.
- ESPA. (2000). *El estrés laboral en el ámbito policial*. Obtenido de <https://espa.malaga.eu/catalogo/BOLETINES/ARTICULOS/ARTICULO02.PDF>.

- Garcés de los Fallos Ruiz, E. (1998). *Burnout en deportistas: un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome*. Universidad de Murcia . Obtenido de <https://www.tesisenred.net/handle/10803>.
- Hawes Barrios , G. E. (2018). *Investigación educativa*. Tegucigalpa: Máster Impresión.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Lerner-Raymon, M., D. & Shelton, D. (2006). *Manejo comprensivo del estrés traumático agudo*. Buenos Aires: Librería Akadia.
- Martínez , P. (s.f.). *Estrés policial: la antesala del suicidio*. Programa de Prevención del Suicidio en Policías.
- Montero-Yaya, K. L., Cortés-Olarte, G. A., & Hernández-González, Á. U. (2020). *Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos*. Revista Logos Ciencia & Tecnología, 12(1), 32-43. Obtenido de <https://doi.org/10.22335/rict.v12i2.1161>.
- Morales Jaquelin, G. (2013). *Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital Roosevelt*. Ciudad de Guatemala: Universidad de San Carlos . Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/760/1/Jaqueline%20Gudiel%20Morales.pdf>.
- Navarro Moya, M. P. (2019). *Factores psicosociales de riesgo y protección de la salud y bienestar entre los profesionales del transporte sanitario* . Universitat de Girona. Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/17827>.
- Oligny, M. . (1994). "Quemarse" en la profesión policial. *Revista Internacional de Policía Criminal*, 22-25.
- Ramírez, Z., & Del Rocío, M. (2015). *Burnout en profesionales de la salud del Ecuador*. Universidad de Santiago de Compostela. Obtenido de https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/10347/14632/1/rep_1118.pdf.

- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. Universidad Miguel Hernández: Elche.
- Rojas-Solís, J. L. y Morán, T. (2015). *Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos*. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3(5), 1-17. Obtenido de <https://www.academica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/16.pdf>.
- Royuela, J. (1998). *La incidencia del estrés en la profesión policial. Comunicación presentada al IV Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Valladolid.
- Rubio, J., Jesús, C. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria*. Departamento de Psicología y Sociología: Extremadura.
- Sánchez-Nieto, J. M. (2012). *Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México*. *Liberabit*, 18(1), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100009&lng=es&tlng=es.
- Sarsosa, K., Paerez, N., & Alzate, C. (2013). *Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali*. *Informes psicológicos*, 13(2), 43-58. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5229734.pdf>.
- Tamayo Contreras, P. (2015). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de la rotación del personal*. Granada: Universidad de Granada. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/25701289.pdf>.

