UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

TÍTULO

"El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el período 2019".

Tesis previa a la obtención del título de Psicóloga Clínica

Autora:

Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Directora:

Psic. Cl. Cindy Estefanía Cuenca Sánchez Mg.Sc.

LOJA-ECUADOR

2020

CERTIFICACIÓN

Psic. Cl. Cindy Estefanía Cuenca Sánchez, Mg. Sc.

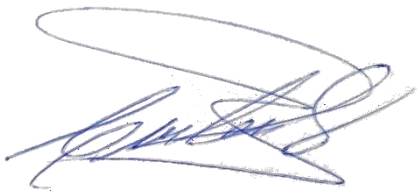
DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA

Haber dirigido, revisado y corregido el desarrollo del trabajo de titulación "El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el período 2019", de la autoría de la egresada de la carrera de Psicología Clínica Jhuleidy Stefany Paucar Barba, con número de cédula 1150037222.

Por lo que, en cuanto a mi criterio personal el trabajo de titulación del estudiante reúne satisfactoriamente los requerimientos de forma y fondo, exigidos y estipulados en el régimen académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación para la asignación del Tribunal de Calificación y su disertación pública de la misma para la graduación.

Loja, 19 de Junio del 2020



Psic. Cl. Cindy Estefanía Cuenca Sánchez, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

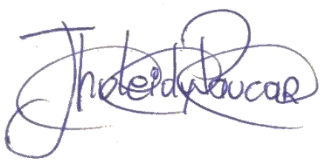
AUTORÍA

Yo, Jhuleidy Stefany Paucar Barba, con el número de cédula 1150037222 declaro ser la autora del presente trabajo de tesis "*El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja, perdido 2019"* y eximo explícitamente a la Universidad Nacional de Loja y su Facultad de la Salud Humana de posibles acciones legales por el contenido y desarrollo de la misma.

De igual manera, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional - Biblioteca Virtual.

Autora: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Firma:



Número de cédula: 1150037222

Fecha: 19 de Junio del 2020

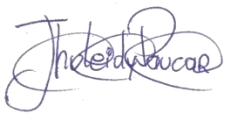
CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Jhuleidy Stefany Paucar Barba, declaro ser el titular de la tesis titulada "El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el periodo 2019 " como requisito para optar el grado de Psicóloga Clínica; por lo que autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional (RDI):

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio la Universidad.

• La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice su tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 19 días del mes de Junio del 2020, firma la autora:

Firma: 

Autora: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Número de Cédula: 1150037222

Dirección: Ciudad Alegría

Correo electrónico: jhuleidypaucarb@gmail.com

Teléfono: 0959292561

DATOS COMPLENTARIOS

Directora de tesis: Psic. Cl. Cindy Estefanía Cuenca Sánchez, Mg. Sc.

Tribunal de grado:

- **Presidente:** Psic. Cl. Marco Vinicio Sánchez Salinas, Mg. Sc.
- **Vocal:** Psic. Cl. Doménica Alexandra Burneo Álvarez, Mg. Sc.
- **Vocal:** Psic. María Paula Torres Pozo, Mg. Sc.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi Dios, por ser fuente de amor y sabiduría; quien ha sido mi fortaleza para sobresalir y no desmayar en los obstáculos que se me presentaron; enseñándome a vencer sin flaquear en el intento.

Además, quiero dedicar mi trabajo a mi familia mis padres, Marlon Paucar y Fanny Barba, que con su sabiduría han sabido guiarme y apoyarme durante todo este recorrido, permitiéndome así alcanzar mis metas. A mi hermana Josselyn Paucar; por ser también una amiga que siempre estuvo alentándome y motivándome a conseguir tan anhelada meta profesional.

Y a mis abuelitos Nico y Rosi, porque han sido fuente de inspiración y de gran apoyo durante todo este recorrido.

Jhuleidy Stefany Paucar Barba

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, que permitió formarme durante todos estos años. A mis docentes de la carrera de Psicología Clínica, los cuales guiaron mi formación, me hicieron amar esta ciencia, desarrollar capacidades, competencias y habilidades, que a su vez me inspiran a seguir buscando más conocimiento.

Al comandante general Crnel. Manuel Toledo Cueva, por haberme abierto las puertas de la institución la cual dirige, para trabajar en mi proyecto de tesis. Así mismo al Comandante Nelson Salinas, quien también formó parte importante de todo este proceso.

De manera especial agradezco a mi tutora directora Psic. Cl. Cindy Estefanía Cuenca Sánchez, por su apoyo y asesoramiento, gracias a ello hoy puedo culminar mi trabajo de titulación.

Jhuleidy Stefany Paucar Barba

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA…..i

CERTIFICACIÓN.....ii

AUTORÍA iii

CARTA DE AUTORIZACIÓN.....iv

DEDICATORIA.....v

AGRADECIMIENTO.....vi

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....vii

ÍNDICE DE TABLAS.....xi

ÍNDICE DE GRÁFICOS xii

1. TÍTULO.....1

2. RESUMEN 2

ABSTRACT 3

3. INTRODUCCIÓN.....4

4. REVISIÓN LITERARIA 7

4.1. El síndrome de burnout.....7

4.1.1. Conceptualización.....7

4.1.2. Manifestaciones clínicas 9

4.1.3. Factores de riesgo 10

4.1.3.1. Características del puesto de trabajo. 11

4.1.3.2. Características de la personalidad.....12

4.1.4. Consecuencias 13

4.1.4.1. Consecuencia en el desempeño en las organizaciones 14

4.1.4.2. Consecuencias individuales del burnout 15

4.1.5. Tratamiento 16

4.2. Estrategias de afrontamiento 19

4.2.1. Conceptualización 19

4.2.2. Clasificación 20

4.3. Policía Municipal de Loja 23

4.3.1. Los inicios de la organización policial 23

4.3.2. Función de la Policía Municipal 24

4.3.3. Derechos 26

4.3.4. Orden jerárquico de la unidad de Seguridad Urbana 27

4.3.5. Estresores del entorno laboral de la policía y sus efectos 29

4.3.6. El Síndrome de Burnout en los cuerpos de policía 30

5. MATERIALES Y MÉTODOS 33

5.1. Enfoque 33

5.2. Tipo de diseño utilizado 33

5.3. Unidad de estudio 33

5.4. Población y muestra 33

5.5. Criterios de inclusión: 33

5.6. Criterios de exclusión: 34

5.7. Técnica....34

5.8. Instrumentos. 34

5.9. Procedimiento....38

6. RESULTADOS 40

Propuesta de Psicoeducación en el fortalecimiento de técnicas de afrontamiento en los empleados municipales que pertenecen a la Policía Municipal de Loja. 49

7. DISCUSIÓN....57

8. CONCLUSIONES....62

9. RECOMENDACIONES 63

10. BIBLIOGRAFÍA....64

11. ANEXOS....74

Anexo: N°1: Aprobación del proyecto de tesis 74

Anexo Nº2: Autorización del establecimiento para la aplicación de reactivos. 75

Anexo Nº3: Consentimiento informado. 76

Anexo N°4: Reactivo de Síndrome de Burnout 77

Anexo N°5: Reactivo de Afrontamiento del estrés 78

Anexo N°6: Percentiles para los tres componentes y el puntaje total. 80

Anexo N°7: Certificado de recolección de datos. 81

Anexo N°8: Otros resultados....82

Anexo N°9: Material didáctico....84

Anexo N°10: Certificado de Traducción....85

Anexo N°11: Infografías sobre el manejo y prevención del burnout....86

Anexo N°12: Proyecto de tesis. 88

a. TEMA 89

b. PROBLEMÁTICA 90

c. JUSTIFICACIÓN 93

d. OBJETIVOS 95

e. METODOLOGÍA 96

f. CRONOGRAMA 107

g. PRESUPUESTO 109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT 40

TABLA 2: PREVALENCIA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS 43

TABLA 3: PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES DE ESTUDIO 45

TABLA 4: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL BURNOUT Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS. 46

TABLA 5: ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN RELACIÓN AL TIEMPO DE SERVICIO. .. 82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....41

GRÁFICO 2: PREVALENCIA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS.....43

GRÁFICO 3**:** COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL BURNOUT Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS. 47

GRÁFICO 4: ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN RELACIÓN AL TIEMPO DE SERVICIO. 83

GRÁFICO 5: BURNOUT UN MAL QUE PUEDES EVITAR.....86

GRÁFICO 6: PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....87

1. TÍTULO

"El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el periodo 2019".

2. RESUMEN

Durante los últimos años el Síndrome de Burnout ha tomado gran relevancia para la salud pública, debido a los efectos negativos producidos tanto a nivel físico como psicológico de quienes la padecen, la literatura sugiere que las estrategias de afrontamiento podrían influir en el desarrollo y manejo de este síndrome. La presente investigación permitió determinar el nivel de síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en la Policía Municipal de Loja. Se utilizó un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, con un diseño transversal y descriptivo/correlacional, en la que participaron 100 agentes policiales que fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizaron: El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (CAE). Los resultados sugieren que la mayor parte de los participantes presentan un grado bajo de burnout, entre los participantes, la estrategia de afrontamiento más utilizada es la Focalización en la solución del problema; se identificó una correlación estadística que es significativa entre la dimensión Realización personal del burnout y las estrategias de afrontamiento Focalización en la solución del problema, Expresión emocional abierta y Evitación; que constituyen un aspecto protector en la aparición y desarrollo del burnout.

Palabras clave: Burnout, Síndrome de burnout, Estrategias de afrontamiento, Policía.

ABSTRACT

During the last years, Burnout Syndrome has become highly relevant for public health, due to the negative effects produced on both physically and psychologically by those who suffer from it. The literature suggests that coping strategies could influence the development and management of this syndrome. The present investigation allowed to determine the level of burnout syndrome and the coping strategies in the Loja Municipal Police. A mixed quantitative and qualitative approach was used, with a descriptive and cross-sectional design, in which 100 police officers participated, who were selected through non-probability sampling. For data collection the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Stress Coping Modes (CAE) questionnaire were used. The results suggest that most of the participants present a low degree of burnout. Among the participants, the most widely used coping strategy is Focus on solving the problema; A weak but significant statistical correlation between the two variables was identified, from which it is concluded that the use of said coping strategy constitutes a protective aspect in the appearance and development of burnout.

Key words: Burnout, Burnout Syndrome, Coping Strategies, Police**.**

3. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el Síndrome de Burnout ha tomado una relevancia para la salud pública a nivel nacional e internacional (Díaz y Gómez, 2016; Merino, 2019), siendo una preocupación a nivel global debido a que se presenta como un efecto negativo para la salud física, psicológica y espiritual, de quienes la padecen, además de interferir en el desempeño laboral (Bährer-Kohler, 2013).

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) señala que los agentes de policía son la segunda ocupación con la tasa más alta de homicidio ocupacional, después de los taxistas. Y el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester, sitúa a los policías en segunda posición en nivel de estrés profesional, siendo una de las profesiones de intensa labor, tanto por la naturaleza del trabajo como por las influencias asociadas al ambiente laboral (Arias, 2016; Marrau, 2009).

El burnout se caracteriza por la presencia de agotamiento o fatiga emocional, actitudes insensibles o despersonalización en el trato y baja realización personal, con sentimientos de incompetencia, afectando especialmente a profesionales cuyo trabajo exige del contacto directo con otras personas, y donde tienen que dar respuesta a situaciones con altas demandas emocionales, por ello, el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas podría significar un mejor manejo de este síndrome. (Vázquez et al., 2012).

Las consecuencias del síndrome de burnout son serias, ya que los afectados pueden presentar deterioro de las relaciones con compañeros, aumento de ausentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo (Merino, 2019) trayendo como consecuencia el aumento de número de reclamos, faltas laborales, pérdidas de tiempo durante las horas de trabajo y mala utilización de recursos (Sinchire, 2017).

Díaz y Gómez (2016) realizaron una recopilación de 89 estudios de 12 países latinoamericanos con el fin de crear un panorama global sobre el síndrome de burnout; concluyeron que en Latinoamérica el burnout está presente y va en aumento; aunque por otro lado existen una serie de elementos culturales en la sociedad latinoamericana que protegen de enfermedades de sociedades capitalistas y altamente industrializadas, es decir que la creación de estrategias de afrontamiento y su intervención estarán relacionadas con el contexto sociocultural.

En lo que respecta a nivel local, son pocos los estudios referentes al burnout y ninguno en este grupo ocupacional como lo es la Policía Municipal de Loja, surgiendo por ende el interés de efectuar esta investigación pionera en este campo, tendiente a determinar la prevalencia del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por este grupo, proporcionando una visión más amplia acerca de esta problemática, para construir de manera eficiente programas de intervención en esta área. Es por ello que se estableció la presente investigación con un enfoque mixto cuali-cuantitativo, descriptivo/correlacional, cuyo objetivo principal está orientado a: Determinar el nivel de síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en la Policía Municipal de Loja durante el periodo 2019. Para llevar a cabo este objetivo se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la prevalencia de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los agentes policiales, b) Analizar la relación entre síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por participantes, c) Desarrollar un plan de prevención en Psicoeducación de fortalecimiento de técnicas de afrontamiento en los agentes municipales.

Para este estudio hemos dividido la revisión literaria en 3 capítulos: 1) El Síndrome de burnout dónde se abordan temáticas como: conceptualización, manifestaciones clínicas, factores de riesgo, consecuencias, tratamiento. 2) Estrategias de afrontamiento: que se

enfoca en la conceptualización y su clasificación. 3) Policía municipal de Loja: con el fin de conocer el ambiente laboral al que este grupo se encuentra expuesto.

Tras la investigación se concluye que la mayor parte de los agentes participantes presentan un grado bajo de burnout, en donde la estrategia de afrontamiento más utilizada es la Focalización en la solución del problema, además existe una correlación débil pero significativa entre las dos variables, de lo que se deduce que el uso de dicha estrategia de afrontamiento constituye un aspecto protector en la aparición y desarrollo del burnout.

4. REVISIÓN LITERARIA

4.1. El síndrome de burnout

A mediados del siglo XX se dedica una especial atención a un fenómeno poco tratado en el mundo académico como lo es el síndrome de burnout. En 1974 el médico psiquiatra Herbert J. Freundenberger, observó que otros jóvenes voluntarios, al cabo de un periodo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una pérdida progresiva de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, fue entonces que describió por primera vez este fenómeno de carácter clínico (Carlin, Enrique, y Ruiz, 2010).

En 1976 la psicóloga Christina Maslash, mientras estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas (Carlin et al., 2010) retomó el término de burnout para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento, la pérdida gradual de responsabilidad profesional, desinterés y desarrollar actitudes reprochables hacia sus compañeros de trabajo (Hernández, Terán, Navarrete, y León, 2017).

En 1986 la definición de Maslash es considerada la más efectiva y precisa para el término "Burnout", siendo así que a partir de estos estudios que toma importancia y popularidad el estudio del Síndrome de Burnout, apareciendo repetidamente en publicaciones profesionales, en donde se desatacaba la importancia de la personalidad, paralelamente se popularizaron talleres y seminarios de prevención de dicho síndrome (Hernández et al., 2017).

4.1.1. Conceptualización

Desde su aparición el burnout se ha definido de varias maneras, primeramente Freudenberger (1974) la definió como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban con personas, y se caracterizaba por un conjunto de síntomas médico- biológico y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral como

resultado de una demanda excesiva de energía. Otros autores lo conceptualizan como un síndrome por diestrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral, caracterizado por sentimientos de autoeficacia reducida, desánimo, despersonalización y fatiga, vinculado a situaciones de demandas excesivas en el ámbito laboral (Kahill, 1988).

Algunos de los primeros estudios aparecidos en la literatura científica, el burnout queda caracterizado como una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales que trabajan en contacto con personas. Aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza el individuo para manejar el estrés laboral y funciona como una variable mediadora entre la percepción de una fuente de estrés laboral crónico y sus consecuencias. Es por ello por lo que si los niveles del burnout se mantienen altos durante largos periodos de tiempo tendrán consecuencias nocivas para los trabajadores, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (v.g., alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (v.g., deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.)(Gil-Monte y Pierre, 2013).

La definición más popular es la propuesta por Maslash y Jackson en 1981 quienes lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio a personas.

Desde la perspectiva psicosocial, el burnout no se identifica con estrés psicológico, sino que se concibe como una respuesta a fuentes de estrés laboral crónico vinculadas a las relaciones sociales entre los proveedores de los servicios y los receptores de los mismos. Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado

en la relación profesional - cliente, y en la relación profesional – organización (Gil-Monte y Pierre, 2013).

Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el burnout argumentan textualmente lo siguiente, que: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto”.

4.1.2. Manifestaciones clínicas

Existe dificultad para identificar los síntomas del burnout, debido a la gran cantidad de fenómenos asociados al trastorno que destacan algunas investigaciones, y señalan hasta más de 100 síntomas asociados al síndrome, causando así confusión. No obstante, podemos identificar grupos caracterizados por afectar negativamente a los afectos y a las emociones (como agotamiento emocional, irritabilidad, odio, etc.), a las actitudes (como cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, etc.), a las cogniciones (como baja ilusión por el trabajo, dificultad de concentración, baja realización personal en el trabajo, etc.), a las conductas (como comportamiento suspicaz y paranoide, aislamiento, consumo de tranquilizantes, rigidez, quejas constantes, absentismo, etc.), y al sistema fisiológico del individuo (como cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, fatiga, hipertensión, etc.)(Olivares, 2016).

Maslach y Jackson (1981), concretaron la noción del Síndrome de Burnout caracterizado por un aspecto tridimensional constituido por: Agotamiento emocional que es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar

emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. Despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas.

Por último, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas (Hernández et al., 2017).

El cuadro clínico puede seguir la siguiente secuencia:

• Etapa 1. Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

• Etapa 2. El individuo realiza un sobre-esfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente (hasta aquí el cuadro es reversible).

• Etapa 3. Aparece el síndrome de burnout con los componentes descritos.

• Etapa 4. El individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de los servicios (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, y Campos, 2006).

4.1.3. Factores de riesgo

Albee (2000) menciona que es difícil determinar el verdadero desencadenante ya que se presentan diferentes antecedentes para dar origen al síndrome como: El primer agente desencadenante está relacionado con las actividades laborales en donde se relaciona directamente las personas. Otro agente desencadenante del síndrome de burnout son los

horarios largos y altos niveles de exigencia que cada profesión requiere, presentándose también de acuerdo el nivel de tolerancia y frustración que cada persona tiene.

Existen determinados factores que influyen en la aparición del síndrome de burnout. Se los describe de la siguiente manera:

4.1.3.1. Características del puesto de trabajo.

Cuanto más intensas sean las demandas emocionales de las personas a las que presta su asistencia y mayor su grado de dependencia del profesional, y por consiguiente mayor riesgo de desarrollar el síndrome (Sinchire, 2017).

La sobrecarga en el trabajo, los empleados sienten que tienen demasiado que hacer, no tienen suficiente tiempo para realizar las tareas y no tienen suficientes recursos para hacer bien el trabajo. Claramente existe un desequilibrio, o desajuste, entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo de satisfacer esas exigencias. No es sorprendente que la sobrecarga en el trabajo sea el único mejor predictor de la dimensión de agotamiento del burnout. La gente que experimenta sobrecarga en el trabajo está a menudo experimentando un desequilibrio en la carga entre su trabajo y su vida familiar (Contreras, 2019). Por ejemplo, puede que la persona ya no cuente con el tiempo suficiente para compartir con su familia o asistir a eventos familiares.

La inseguridad laboral, de acuerdo con Hartley, Jacobson, Klandermans, y Van Vuuren (1991), la Inseguridad Laboral hace referencia a situaciones de riesgo equitativos para todos los empleados, por lo que, aquellos que manifiesten comportamiento de inseguridad representan experiencias objetivas. Por el contrario, las experiencias subjetivas reflejan la piedra angular de la mayoría de las tesis propuestas desde el ámbito psicológico. En consonancia, la experiencia subjetiva del individuo conlleva resultados distintos entre las percepciones, la realidad objetiva y la interpretación que se hagan de ésta (Martínez,

Rosario, y Rovira, 2016). Es por esto, que la experiencia de Inseguridad en el trabajo se identifica con el diagnóstico personal de cada individuo y la capacidad de evaluación de otras oportunidades laborales.

La inestabilidad tanto en las condiciones de empleo como en la relación manifestada entre el empleado y la organización origina situaciones negativas tales como la reducción de planta, despidos o el empleo de contratos eventuales en favor de los contratos a tiempo completo (Piccoli y De Witte, 2015). El manejo de este tipo de contratos favorece la pérdida de derechos y protecciones dentro de la organización frente a los empleados a tiempo completos En consecuencia, estas condiciones laborales ocasionan mayor sensación de inseguridad entre los trabajadores no sólo en relación al puesto de trabajo sino también en las opciones de futuro (López, 2017).

4.1.3.2. Características de la personalidad.

Las características de la personalidad configuran un elemento que debe ser considerado en relación con la intensidad y frecuencia de los sentimientos. Por ejemplo, la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo acentuados puede facilitar el proceso de Burnout. Según Maslach y Jackson (1981) el trabajador con predisposición a "quemarse" se caracteriza por una serie de rasgos tales como: ser entusiasta, con mayor dedicación profesional, susceptibles a identificarse con los problemas de los demás, sensibles, obsesivos y con baja autoestima; pero, a la vez, excesivamente idealistas.

La mayoría de las veces, los profesionales que eligen un trabajo de servicio humano, como la enseñanza, comparten una característica común: son personas que poseen un desarrollo de la inteligencia interpersonal, es decir, son personas especialmente sensibles a las necesidades de los demás. Es en este sentimiento de base altruista, pero en exceso idealista, donde se sitúan algunos de los orígenes del Burnout. Ciertamente los profesionales

guiados por esta voluntad de servicio tienen un mayor nivel de empatía hacia los demás y sufren más con las diferentes problemáticas y, en consecuencia, experimentan un mayor desgaste emocional. Si el individuo en cuestión no puede afrontar eficazmente las situaciones estresantes que va vivenciando, esto le conducirá al fracaso profesional y, por ende, al fracaso de las relaciones interpersonales (Peiró, 2005). Estas características son propias del patrón de personalidad tipo A, utilizado en la psicología de la personalidad para aludir a aquellos sujetos que se caracterizan por manifestar impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, competitividad, habla y gestos bruscos, así como compromiso excesivo por el trabajo. El patrón tipo A es definido, en gran medida, como opuesto al denominado patrón B, y se asume que este está más exento de estrés. Lo cierto es que los sujetos pertenecientes al patrón tipo B también experimentan estrés; pero la diferencia entre ambos está en que, en el tipo B, la forma de satisfacer sus necesidades de éxito y logro personal y profesional no origina los estragos físicos y psicológicos que se dan en el tipo A (León, 2011).

4.1.4. Consecuencias

Las consecuencias de este problema son múltiples, tanto en el ámbito personal como organizacional, encontrándose mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, mayor facilidad para la adicción a drogas, ausentismo laboral, dificultades para trabajar en grupo, alta movilidad laboral, disminución del rendimiento laboral, mayor posibilidad de errores, alteraciones en la memoria y aprendizaje e inclusive trastornos de índole sexual (Gutiérrez et al., 2006).

Según Marrauc (2007), dentro de las afectaciones que el síndrome de Burnout desencadena se encuentran los siguientes daños que repercuten no solo a nivel emocional sino a nivel físico, conductual, psicosomático, laboral y mental que hacen al individuo aislarse o abandonar sus relaciones laborales.

Mentales: el individuo presentar sentimientos de vacío, agotamiento físico, baja autoestima, impotencia de no poder realizar con eficacia su trabajo desencadenado en la imposibilidad de la realización personal.

Conductuales: presencia de conductas adictivas, distanciamiento afectivo hacia los compañeros e incluso familia, bajo rendimiento laboral.

Laborales: presencia de conflictos con sus compañeros de trabajo, bajo rendimiento, accidentes laborales y presencia de absentismos hasta llegar al abandono.

Emocionales: irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.

Psicosomáticos: cefaleas, afectaciones a nivel cardiaco, fatiga crónica, alteraciones del sueño, desórdenes alimenticios, gástricos, mareos e incluso presencia de vértigo entre otras alteraciones (Velastegui y Flores, 2017).

4.1.4.1. Consecuencia en el desempeño en las organizaciones

El burnout ha sido vinculado a varios resultados negativos organizacionales, incluyendo un aumento de rotación y menor compromiso organizacional, conductas de ausencia del empleado y uso de violencia autorreportado por parte de oficiales de policía contra civiles (Kop, Euwema, y Schaufeli, 1999). En general, se encontró que el burnout está negativamente relacionado con desempeño evaluado subjetivamente, pero no asociado significativamente con desempeño evaluado objetivamente. Basándose en seis estudios, (Schaufeli y Enzmann, 1998) llegaron a la conclusión de que el desempeño autoevaluado se correlacionaba débilmente con la escala de agotamiento emocional MBI, compartiendo solamente alrededor del 5% de la varianza. En comparación, se encontró que el desempeño evaluado por otro o desempeño evaluado objetivamente en siete estudios, compartía solamente un 1% de la varianza con la escala de agotamiento emocional MBI, y las

correlaciones negativas esperadas se encontraron en solamente cuatro de siete estudios. Para ilustrar, Parker y Kulik (1995) informaron que después de controlar por afectividad negativa el desempeño de los profesionales que tenía un sentimiento de agotamiento emocional más alto, fue clasificado más bajo tanto por otros profesionales como de manera independiente por sus supervisores (citado en Ramiro y Villagómez, 2012).

4.1.4.2. Consecuencias individuales del burnout

Las personas que padecen el Burnout se caracterizan por no lograr los estándares mínimos en el contexto laboral, así como el incorrecto desempeño de sus tareas. Por ello, los empleados pierden meticulosidad, comenten mayor número de errores y son incapaces de mantener la creatividad para afrontar la resolución de los obstáculos (Maslach, 2009). Todas estas consideraciones generan un estado negativo que favorece la aparición de sentimientos perjudiciales como la ansiedad, la irritabilidad, la tristeza o la baja autoestima (P. Gil-Monte y Neveu, 2013). En particular, Leiter et al. (1998) constatan que las enfermeras con elevados niveles de Burnout deterioran la calidad asistencial a los pacientes. Por consiguiente, la presencia del Burnout entre los empleados refleja la vulnerabilidad tanto en la salud de los profesionales como en las relaciones interpersonales (citado en Gil-Monte, 2005).

El Agotamiento Emocional, aspecto central del Burnout, se identifica con el estrés individual en el modelo secuencial del fenómeno y se correlaciona, además, con diversos síntomas físicos, tales como dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, alteraciones del sueño y problemas cardiovasculares (Maslach y Leiter, 2016). En concreto, Golembiewski, Munzenrider, y Stevenson (1986) constatan que indicadores altos de Burnout en la administración pública se correlacionan significativamente con señales físicas relativas a la salud.

4.1.5. Tratamiento

Los autores suelen describir estrategias de intervención que desde el punto de vista teórico, o bien basándose en aportaciones de múltiples estudios, parecen más eficaces para reducir los niveles de burnout, aunque en muchos casos no se acompaña de un análisis rigurosos de su eficacia en la práctica (Sinchire, 2017).

Una intervención frecuentemente utilizada por organizaciones que intentan aliviar el burnout entre sus empleados son los grupos de apoyo entre pares. La perspectiva teórica se centra en intervenciones en el enriquecimiento y fortalecimiento del apoyo social y estrategias de afrontamiento disponible para los empleados con burnout o usado por ellos (Ramiro y Villagómez, 2012).

Los enfoques para el tratamiento del síndrome de burnout deben guiarse por la gravedad del síndrome. Si es leve, las medidas pueden ser el cambio de hábitos de vida. De acuerdo con Hillert y Marwitz,el tratamiento debe concentrarse en tres factores:

- Alivio del estrés
- Recuperación mediante relajación y práctica de algún deporte
- Vuelta a la realidad, esto es en términos de abandono de las ideas de perfección.

Si la manifestación del síndrome de burnout es grave, las intervenciones psicoterapéuticas recomendadas son los antidepresivos, de preferencia en combinación con la psicoterapia.

Para evitar el síndrome de burnout, las medidas principales son las relativas a la promoción de la salud en el trabajo, la introducción de modelos de tiempo de trabajo y la puesta en práctica de las sesiones de supervisión. Esto trae a colación un componente social

de desgaste, lo que exige un replanteamiento que lleve a cambios en el mundo del trabajo en términos de la humanización.

Para la reducción de los efectos de la tensión y prevención del síndrome burnout se han planteado diferentes estrategias, producto de factores personales y ambientales laborales, algunas de ellas serían las siguientes basadas en los hallazgos de los cuestionarios administrados: a) reconocimiento de burnout, b) comunicación, c) relajación, y d) estrategias de afrontamiento.

Esto implica reconocer la existencia del síndrome burnout y los factores asociados. Es poco frecuente que el profesional acuda a pedir ayuda en forma voluntaria debido a prejuicios o porque no tiene conciencia del burnout que está padeciendo.

El hecho de que el cuestionario de Maslach mida los estadios de burnout en ausente, leve, moderado y severo, facilita la intervención terapéutica y permite programar actividades de prevención en el personal de salud. En concordancia con otros investigadores pueden diferenciarse las tres fases del síndrome burnout que permiten realizar diferentes tipos de intervenciones de acuerdo con la fase evolutiva de cada una.

a. Fase de estrés laboral: ocurre un desajuste entre las demandas laborales y los recursos humanos y materiales; hay un exceso de demanda y escasez de recursos que ocasionan estrés.

b. Fase de exceso o sobreesfuerzo: el sujeto reacciona emocionalmente al desajuste mediante un sobreesfuerzo que motiva la aparición de síntomas emocionales, como: ansiedad, fatiga, irritabilidad, tensión, signos y síntomas laborales, como la aparición de conductas egoístas, se siente ajeno a su trabajo o a su vida, pérdida de altruismo e idealismo,

disminución o pérdida de las metas laborales, falta de responsabilidad en los resultados de su trabajo.

c. Fase de enfrentamiento defensivo: cambio de actitudes y conductas para defenderse de las tensiones; así el sujeto aparece emocionalmente distanciado, con deseos y fantasías de cambio de trabajo, reacciones de huida o retirada, mayor rigidez a la hora de realizar su trabajo, más ausentismo laboral y actitudes cínicas y negativas en la relación y trato con los pacientes. En esta fase los profesionales suelen culpar a los demás por sus problemas (Ramiro y Villagómez, 2012).

El estudio de Pines, Aronson, y Krafy (1981) sobre los mecanismos de defensa en los servicios asistenciales profesionales estudió la utilización de doce mecanismos específicos de defensa que se engloban en dos categorías, mecanismos de defensa directos o indirectos y activos o pasivos. En general el uso de estrategias directas y activas eran las más consistentes. (Shinn y Morch, 1983) encontraron que el uso de técnicas individuales no tenía resultados significativos relacionados con el burnout mientras que sí lo tenían técnicas grupales. Semejantes a resultados encontrados por Maslach y Jackson (1982) que pudieron comprobar cómo la reducción del burnout se asociaba con técnicas eficaces de apoyo social como buscar información y apoyo técnico (Moreno y Peñacoba, 2000).

4.2. Estrategias de afrontamiento

4.2.1. Conceptualización

El estrés y las formas de afrontamiento están vinculados de manera directa. El modo en que los individuos enfrentan las situaciones tiene que ver con los niveles de estrés que experimentan, además de otros factores, como la percepción de apoyo social. Por esta razón, las estrategias para medir el estrés y el afrontamiento son trascendentes (Nava, Vega, y Trujano, 2010).

Lazarus y Folkman (1984) las definen como aquellos "esfuerzos cognitivos y conductuales" que se desarrollan frente a "demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". A su vez, señalan que el afrontamiento implica una doble valoración por parte del sujeto. Es decir, ante una determinada situación, el sujeto evalúa si la demanda del entorno es amenazante o no y, seguidamente, valora sus propios recursos para reducir o mitigar las consecuencias negativas de la situación. En función de esta evaluación, el sujeto actuará enfrentando o evadiendo el problema, esto es, utilizara estrategias positivas o negativas de afrontamiento. Por este motivo, las estrategias son consideradas como cambiantes, flexibles y dependientes, no sólo de la situación sino también de las características personales del sujeto (Marsollier y Aparicio, 2010).

Para Fernández (1997), los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. A su vez, las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes. En este sentido, los estilos de

afrontamiento se pueden considerar como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar y actuar de forma más o menos estable ante diferentes situaciones mientras que las estrategias de afrontamiento se establecerían en función de la situación (Castaño y León del Barco, 2010).

Las funciones del afrontamiento tienen por objeto disminuir la tensión y restablecer el equilibrio. Los estilos de afrontamiento pueden ser más o menos productivos, o incluso improductivos (Tapia y Bustamante, 2013). A partir de ese contexto, el enfrentamiento utilizado por el individuo ha adquirido relevancia en los estudios sobre el estrés en el trabajo, pues se refiere a los esfuerzos del sujeto que pueden tanto acentuar como suavizar los efectos de eventos estresantes (Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso, y Reisdorfer, 2016).

4.2.2. Clasificación

Los recursos cognitivos y conductuales que utiliza una persona frente a situaciones estresantes es lo que se conoce como afrontamiento (en inglés: coping). Lazarus y Folkman (1986) lo definen como "los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas". Con base en ello, afirman la existencia de tres tipos de afrontamiento:

- Afrontamiento cognitivo: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable.
- Afrontamiento conductual: basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias.
- Afrontamiento afectivo: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo.

Por otra parte Frydenberg Y Lewis (1996) proponen una clasificación más detallada, identificando dieciocho estrategias generales de afrontamiento las cuales pueden ser agrupadas en tres estilos básicos de afrontamiento: dirigido a la resolución de problemas, afrontamiento en relación con los demás y afrontamiento improductivo.

Lazarus (2000) propone una clasificación general de las estrategias de afrontamiento en dos grupos: por una parte, se encuentran las estrategias centradas en la acción que tienden a identificar el problema y evaluar cuáles son las mejores formas de solucionarlo (esforzarse, preocuparse, etc.). Por otra parte, están las estrategias centradas en la emoción, donde el sujeto, además de afrontar el problema, deberá controlar las emociones y la angustia que la situación le provoca (ejemplo de ellas son la evasión, negación, distanciamiento, y reevaluación positiva).

Para muchos autores mezclar la estrategias centradas en la emoción junto con las centradas en la acción, es la mejor manera de afrontar una situación estresante (Domínguez, 2015).

Al desplegar el sujeto una estrategia se producen dos tipos de respuestas de afrontamiento una orientada hacia la aproximación al suceso, mediante lo cual el sujeto realiza esfuerzos cognitivos para enfrentarse al problema que está propiciando estrés y emociones negativas, y otra orientada a la evitación del problema, es decir, eluden la situación que provoca ansiedad y esta es una de las respuestas más comunes para intentar regularla; sin embargo, esta evitación es contraproducente; en un primer momento impide un incremento puntual de la ansiedad, lo que posibilita mantenimiento y perpetuación, no obstante, la evitación de las situaciones que generan ansiedad implica la renuncia a planes e intereses que pueden ser importantes para el sujeto, lo que a su vez es fuente de ansiedad (Montoya y Moreno, 2012).

Autores como Cherniss (1980) afirma que son necesarias diversas actuaciones para prevenir la aparición del síndrome de burnout, tales como: tener capacidad personal para poder cambiar las expectativas y preferencias personales, proveer a las personas de los recursos y estrategias necesarias para afrontar los aspectos negativos del síndrome, reducir en la medida de lo posible aquellas responsabilidades laborales que pueden provocar sobrecarga en los profesionales.

Con respecto a ello, Gil-Monte y Peiró (1997) considera que el tipo de estrategias de afrontamiento utilizadas están relacionadas con la probabilidad de desarrollar síndrome de burnout. Sugieren que el tipo de esfuerzos tanto conductuales como cognitivos que realiza una persona para reducir, controlar o tolerar las exigencias excesivas por transacciones estresantes centradas en el problema, predicen negativamente la aparición del síndrome de burnout, mientras que las evitativas o centradas en la emoción facilitan su aparición. Al respecto, Baron y Kenny (1986) consideran que las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y en la evitación generan mayores niveles de estrés y son directamente proporcionales a la despersonalización y al agotamiento emocional, dos síntomas presentes en el burnout, mientras que las estrategias de afrontamiento centradas en el problema predicen la realización personal como aspecto protector para el desarrollo del síndrome (Montoya y Moreno, 2012).

4.3. Policía Municipal De Loja

La policía es una construcción social, que fue creada a partir de las primeras aglomeraciones urbanas, y que se ha convertido en el principal modo de expresión de la autoridad (Rico y Sala, 1988).

A continuación se dará a conocer breves rasgos de la historia de la Policía Municipal o Metropolitana en el Ecuador, más no de la ciudad de Loja, puesto que no existe registro alguno de la historia Policial de la urbe, por tal razón se ha tomado información de la historia de la magina web del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, en tanto que la información respecto a la organización institucional ha sido tomada del Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y de Orden Público (2017) y La Recopilación Codificada de la Legislación Municipal de Loja (2015).

4.3.1. Los inicios de la organización policial

Al trazar el desarrollo de los sistemas policiales en las sociedades occidentales se constata la influencia que tiene la cultura en la organización y estructura de las fuerzas y roles policiales (Davidson y Veno, 1979). Resulta evidente que el sistema policial permanece ligado a la sociedad a la que sirve, por lo que su filosofía general y forma de organización dependen de las características socio-políticas y culturales de ésta (Rico, 1983).

Así pues, la policía Municipal surge en el año de 1799, por disposición del presidente de la Real Audiencia de Quito, don Luís Francisco Héctor, barón de Carondelet, denominándose en ese entonces como el "*Cuerpo de Serenos*", quienes cumplían la vigilancia nocturna en tres, cuatro o cinco manzanas del barrio. Este trabajo requería gran esfuerzo y sacrificios que nadie quería asumir, siendo el único pago el reconocimiento y la credibilidad del pueblo, que remuneraba este servicio con provisiones para manutención.

Pero no es sino hasta fines de 1920, se les da la denominación de “Policías Municipales”. (Barrezueta, 2017)

4.3.2. Función de la Policía Municipal

Desde una perspectiva tradicional, las principales funciones policiales serían la prevención y represión del crimen, búsqueda y captura del delincuente, mantenimiento del orden público de acuerdo a los principios del derecho, la aplicación de las leyes y el control del tránsito (Rico y Sala, 1988).

Suele afirmarse que la prevención del delito constituye una de las principales funciones de la Policía, mientras que el mantenimiento del orden en una sociedad democrática exige un delicado equilibrio con los valores democráticos y la libertad. Pero, además de sus tareas tradicionales, el público suele demandar otros servicios, desde visitas a escuelas con fines educativos e informativos hasta el transporte de enfermos y heridos, intervención en conflictos familiares o disputas entre vecinos, custodia de menores abandonados, etc (Durán, 2001).

De acuerdo con La Recopilación Codificada de la Legislación Municipal de Loja (2015) en vigencia nos dice:

Art 33.- La Policía Municipal tendrá las siguientes funciones:

1. Controlar que no se arroje basura en la vía pública.
2. Controlar el orden y limpieza de los mercados municipales y centros de abasto.
3. Vigilar que el expendio de productos se lo realice en condiciones aptas para el consumo humano.
4. Participar con la Comisaría de Higiene Municipal.

5. Controlar el cumplimiento de las normas legales vigentes relacionadas con el expendio y consumo de bebidas alcohólicas.
6. Controlar el expendio de alimentos en lugares y condiciones establecidas en la Ley Orgánica de la Salud y Ordenanzas municipales vigentes.
7. Impedir la utilización indebida de la vía pública.
8. Brindar seguridad a los ciudadanos en los espectáculos públicos autorizados.
9. Dar protección a las autoridades municipales y vigilar los bienes de la municipalidad.
10. Realizar patrullajes permanentes por la ciudad.
11. Detener a las personas que causen problemas en la vía pública o áreas de propiedad municipal.
12. Controlar el efectivo cumplimiento de las normas relacionados con la protección del medio ambiente (Morocho, 2015).

De acuerdo al Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y de Orden Público (2017) por entrar en vigencia nos dice:

Funciones.- Los Agentes de Control Municipal o Metropolitano, tendrán las siguientes funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, resoluciones, reglamentos y demás normativa legal vigente dentro de su jurisdicción y competencia.;
2. Ejecutar las órdenes de la autoridad competente para controlar el uso del espacio público;
3. Controlar en coordinación con el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades ambientales la contaminación ambiental.
4. Brindar información y seguridad turística;
5. Fomentar procesos de vinculación comunitaria;

6. Apoyar a los organismos competentes en el proceso de acogida a personas en situación de vulnerabilidad extrema;
7. Controlar el ordenamiento y limpieza de los mercados y centros de abasto; y,
8. Las demás funciones que le sean asignadas de conformidad con este Libro y la ordenanza respectiva.

Como profesión, la policía realiza tareas complejas donde intervienen multitud de variables y son factibles respuestas diversas. En el ejercicio de su actividad el policía goza de una elevada discrecionalidad, pero tiene una triple dependencia: de los clientes (la población), del poder judicial y de los políticos. Por otra parte, y aunque posee rasgos que la caracterizan como una profesión (dominio de un campo, poder, autonomía, influencia política y cultural), otros elementos parecen alejarla de esta consideración: ausencia de un cuerpo de conocimientos propio, separación entre el ejercicio privado y el público, ausencia de una estructura corporativa, sindicalización o indefinición de sus competencias laborales (Torrente, 1997).

4.3.3. Derechos

Art. 97.- Dentro de la carrera profesional, son derechos de las y los servidores policiales, además de los establecidos en la Constitución de la República y la ley, los siguientes:

1. Acceder a un grado y nivel de gestión con los atributos inherentes a ellos;
2. Desarrollar la carrera profesional en igualdad de oportunidades y gozar de estabilidad en la profesión una vez cumplidos los plazos y requisitos legales, no pudiendo ser privado de ellos sino por las causas y los procedimientos establecidos en este Código y sus reglamentos;
3. Ser ubicado y *ejercer una función o cargo acorde con sus competencias personales, jerarquía, especialización y perfil profesional.* Cuando hay sufrido o adquirido una

enfermedad o discapacidad que no le permita continuar con las labores que desempeña, podrá ser reubicado en labores administrativas en función de dichos criterios;

4. Recibir la remuneración, indemnizaciones, viáticos y subsistencias que se establezcan para cada grado o cargo en las condiciones que determine el ministerio rector en materia laboral, el presente Código y su reglamento;
5. *Recibir asistencia médica o psicológica y los medicamentos necesarios para lesiones o enfermedades adquiridas como consecuencia del servicio profesión*, de conformidad con la normativa legal vigente;
6. Contar con uniformes, equipamiento, instrumentos, útiles de trabajo y armas, según su actividad, de conformidad con el reglamento respectivo;
7. Recibir, en igualdad de condiciones, la formación, capacitación y especialización permanente;
8. Ser destinado o destinada a prestar sus servicios preferentemente dentro de las circunscripciones de su domicilio civil, salvo los casos de necesidad institucional o por solicitud justificada del interesado de ser destinado o destinada a otra zona del territorio;
9. Recibir patrocinio o asesoría jurídica oportuna en lo que se refiere asuntos inherentes al ejercicio de sus funciones con la finalidad de garantizar el derecho a la defensa; y,
10. Recibir condecoraciones o reconocimientos institucionales no económicos por actos de servicio, previo el cumplimiento de los requisitos que se establecerán por parte del ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público.

4.3.4. Orden Jerárquico de la unidad de Seguridad Urbana

De acuerdo con la Recopilación Codificada de la Legislación Municipal de Loja (2015), ley vigente nos dice:

Art. 36.- El alcalde es el Comandante en Jefe de la Unidad de Seguridad Urbana. Reconózcase dentro de la Unidad los rangos de oficiales y de tropa, cuyo orden jerárquico es el siguiente:

Tropa Policía Municipal

- Sub-oficial.
- Sargento primero.
- Sargento segundo.
- Cabo primero.
- Cabo segundo.
- Policía.
- Guardia.

Esto de acuerdo con el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana (2017).

Art. 270.- **Estructura de la Carrera**.- La estructura orgánica funcional de los Cuerpos de Agentes de Control Municipal o Metropolitano, es la siguiente:

Directivo

- Conducción y mando
    - Jefe de Control Municipal o Metropolitano.
    - Subjefe de Control Municipal o Metropolitano.
- Coordinación
    - Inspector de Control Municipal Metropolitano.

Técnico – Operativo

- Supervisión Operativa
    - Subinspector de Control Municipal o Metropolitano.
- Ejecución Operativa
    - Agente de Control Municipal o Metropolitano 4°.
    - Agente de Control Municipal o Metropolitano 3°.
    - Agente de Control Municipal o Metropolitano 2°.
    - Agente de Control Municipal o Metropolitano 1°.

4.3.5. Estresores del entorno laboral de la policía y sus efectos

En general, la literatura ha identificado dos fuentes básicas de estrés policial: por una parte, las situaciones relacionadas con peligro, riesgo, etc., y por otra, factores relacionados con las características organizacionales y las condiciones de trabajo (apoyo de los supervisores, escasa claridad de rol, relaciones con otras instituciones, etc.) (Durán, 2001).

Entre éstas últimas se incluirían políticas organizacionales y escasez de apoyo administrativo (Kroes, Margolis, y Hurrell, 1974), escasa participación en toma de decisiones y estilo de supervisión (French, 1975).

Un estudio llevado a cabo por White y Marino (1983) apoya la importante influencia de la estructura organizacional y las medidas de clima en el estrés policial. Específicamente, las medidas de influencia, observación de normas, y confianza en la dirección estuvieron negativamente relacionadas con el estrés percibido, y la formación de estas actitudes precede al estrés en un sentido de orden temporal. Los autores también señalan que el estrés policial se intensifica debido a la no participación en decisiones sobre los métodos y procedimientos utilizados en su trabajo. Por su parte, Violanti (1981) indica que en el trabajo policial las influencias estructurales conducen a una percepción de escasa capacidad de respuesta.

Si bien existen otros factores de estrés inherentes a la tarea policial, el policía parece dispuesto a soportar esas situaciones de tensión si recibe apoyo en los problemas comentados grupo de iguales (Kroes et al., 1974).

El trabajo policial se sitúa entre esas pocas ocupaciones donde se le pide al empleado que ponga su vida en peligro. En conjunto, estos estresores adicionales no sólo tienen un impacto significativo en sí, quizás favorecen la reducción de la tolerancia a la frustración necesaria para manejar otros estresores laborales. Los estresores ocasionan problemas que parecen afectar a la satisfacción laboral, la cual a su vez puede afectar al desempeño del policía (Kroes et al., 1974).

El vínculo entre el estrés laboral a que está sometido el policía y los efectos negativos de esta exposición ha sido destacado en numerosos trabajos de investigación. En este ámbito el interés ha estado centrado en las consecuencias negativas que el fenómeno produce en la vida familiar y social, además de afirmarse la existencia de elevadas tasas de suicidio, alcoholismo o problemas de salud (Axelberd y Valle, 1978).

4.3.6. El Síndrome de Burnout en los cuerpos de policía

Jackson y Schuler (1983) a partir de su investigación del comportamiento organizacional, identifican cuatro características de la organización que pueden favorecer el desarrollo del síndrome (carencia de recompensas, especialmente feedback positivo, control, claridad y apoyo), de acuerdo con la revisión de la bibliografía parece constatar que la organización policial es un entorno propicio a la aparición y extensión del burnout.

La incidencia del síndrome entre el colectivo policial no resulta extraña, debido a la exigencia profesional que se observa en la 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, además de un agente

de protección, 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 (Durán, 2001).

Con respecto al burnout en el ámbito policial, Oligny (1994) señala que "uno de los efectos a largo plazo del estrés en las fuerzas policiales es el agotamiento profesional, también llamado síndrome de burnout". Esta actitud facilita la implicación excesiva en el trabajo, sin embargo, debido a la ineficacia de las estrategias de afrontamiento y la imposibilidad de modificar, desde un nivel individual, muchas de las fuentes de estrés propician que el sujeto se "queme". De acuerdo con el autor el propio trabajo no es la única fuente de estrés, el síndrome es el resultado de una interacción entre la persona y su entorno laboral.

En segundo lugar, los policías pueden mostrar elevados niveles de despersonalización. No sólo padecen cierto grado de cansancio emocional, también tienden a percibir, y a tratar, al público con el que se encuentran en contacto a tratarlos de forma diferente (Durán, 2001). Puesto que su realidad laboral le lleva a entrar en contacto con esos conflictos, probablemente llegará a concluir que, los ciudadanos son inherentemente malos, así los ciudadanos que debe proteger llegarán a transformarse en objetos sin sentimientos y malvados (Jackson, Schwab, y Schuler, 1986).

Finalmente, debido a la naturaleza de su trabajo, el policía también suele experimentar la ausencia de sentimientos de realización personal. Ser testigo diario de conflictos similares, que con frecuencia suelen implicar a las mismas personas, ofrece escasas oportunidades para una verdadera realización personal. Esta escasez de oportunidades afectará al policía, tanto física como psicológicamente: si percibe que nada positivo a pesar de sus esfuerzos, en consecuencia es probable que haga tan sólo aquello que se le pide y evite cualquier

aportación personal o esfuerzo más allá de lo imprescindible. Los policías llegarían a creer que, hagan lo que hagan, ni la ciudadanía ni sus mandos estarán satisfechos, y este sentimiento puede ir en detrimento tanto del policía como del ciudadano (Durán, 2001).

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Enfoque

La investigación fue de tipo mixto cuali-cuantitativo, descriptivo/correlacional con el fin de obtener una idea completa mediante una integración sistemática de los métodos.

5.2. Tipo de diseño utilizado

No experimental ya que no se manipularon las variables y de corte transversal puesto que se aplicó en un determinado momento.

5.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio la constituyeron los agentes policiales que se encuentran laborando en la Policía Municipal de Loja.

5.4. Población y muestra

El universo del estudio estuvo conformada por 280 agentes policiales de la Policía Municipal de Loja. El tipo de muestreo fue no probabilístico siendo que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características que se definen por los criterios de inclusión y exclusión; la muestra estuvo conformada por 100 agentes policiales.

5.5. Criterios de inclusión:

Agentes policiales activos que laboren en contacto con la ciudadanía.

Agentes policiales de ambos sexos.

Agentes policiales con dos años mínimos de antigüedad.

Agentes policiales que de forma voluntaria deseen participar de la investigación previa firma del consentimiento informado.

5.6. Criterios de exclusión:

Agentes policiales inactivos o retirados.

5.7. Técnica.

La información fue obtenida mediante la aplicación de dos encuestas, dirigida a los participantes, a quienes se solicitó dar respuesta de forma objetiva y concreta a los ítems planteados.

5.8. Instrumentos.

Consentimiento informado. Inicialmente mediante entrevista personal se le informó al personal de la policía municipal, la finalidad del proyecto a través del consentimiento informado. Se incluyeron solo los módulos de interés para el tema de investigación, es decir, selección del participante, participación voluntaria, información sobre la encuesta, procedimientos y protocolos, descripción del proceso, duración, beneficios, confidencialidad, compartiendo los resultados, derecho a negarse o retirarse, a quién contactar; y se obtendrá su permiso o no de participar. (Anexo N°3).

- **Inventario De Burnout De Maslach (Mbi)**

Nombre: Inventario De Burnout De Maslach

Autores: Cristina Maslach y Susana Jackson

Procedencia: España

Año: 1997

Administración: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: de 10 a 15 minutos

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Baremación: Se suman los puntajes obtenidos en cada dimensión obteniendo un puntaje directo el cual se lo trasforma a percentiles (Anexo N°5). Los sujetos por encima del percentil

75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 70 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo" (Vizcardo, 2017).

A demás el inventario comprende tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal y está compuesto por 22 ítems valorados con una escala de frecuencia tipo Likert de cinco puntos., según las siguientes opciones: 1 = Nunca, 2 = Algunas veces al año, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Algunas veces a la semana, 5 = Diariamente.

Áreas que evalúa: la dimensión de Agotamiento Emocional. Está compuesta de 9 preguntas. Cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización. Está formada por 5 ítems. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Ítems 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización Personal. Está constituido por 8 ítems. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, ya que en esta dimensión se considera una puntuación inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Confiabilidad: Tiene altos índices de confiabilidad interna (Alfa de Cronbach de las áreas oscilan entre 0.490 y 0.909, y el alfa del Cronbach del test total es de 0.914.) Test-Retest, que indican que las respuestas y errores son estables y que no existen efectos de práctica.

Los índices de confiabilidad para las dimensiones, agotamiento emocional (0, 490), despersonalización (0,717) y realización personal (0,909). Confirmándose que el modelo presenta índices de confiabilidad aceptables. Por lo tanto se confirma que la prueba tiene validez de constructo (Vizcardo Vallejos, 2017).

- **Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (CAE).**

Nombre: Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (CAE).

Autores: Bonifacio Sandín y Paloma Chorot

Procedencia: Nueva York

Año: 2002

Administración: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: de 10 a 15 minutos

Finalidad: Tiene como objetivo evaluar y conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes.

Baremación: su suman los valores registrados por el evaluado en cada pregunta, según las distribución de los ítems en cada una de las siete subescalas, determinando así que los que tienen puntuación más alta, serán los tipos de afrontamiento utilizados con regularidad.

Se suman los valores marcados en cada ítem, según las siguientes subescalas:

- Focalizado en la solución del problema (FSP) 1, 8, 15, 22, 29, 36
- Autofocalización negativa (AFN) 2, 9, 16, 23, 30, 37
- Reevaluación positiva (REP) 3, 10, 17, 24, 31, 38
- Expresión emocional abierta (EEA) 4, 11, 18, 25, 32, 39
- Evitación (EVT) 5, 12, 19, 26, 33, 40
- Búsqueda de apoyo social (BAS) 6, 13, 20, 27, 34, 41
- Religión (RLG) 7, 14, 21, 28,35, 42

Áreas de Evaluación: Según la adaptación de Sadin y Charot el cuestionario consta de 42 ítems Puede observarse que los 7 factores corresponden a las siete dimensiones básicas del afrontamiento que evalúa el cuestionario. Factor 1: búsqueda de apoyo social (BAS), Factor 2: expresión emocional abierta (EEA), Factor 3: religión (RLG), Factor 4: focalizado en la solución del problema (FSP), Factor 5: evitación (EVT), Factor 6: auto-focalización negativa

(AFN), y Factor 7: re-evaluación positiva (REP). El cuestionario resultante tras los respectivos análisis factoriales ha sido denominado Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE).

Confiabilidad: La fiabilidad del CAE se evidencia a través del coeficiente alfa de Cronbach y de las correlaciones corregidas ítem-subescala. En lo que concierte a los coeficientes alfa las sub escalas BAS, RLG y FSP presentan coeficientes > 0,85 (niveles excelentes), los sub-escalas EEA, EVT y EEP presentan coeficientes entre 0,71 y 0,76, correspondiendo el coeficiente más bajo (0,64) a la sub-escala ANF. Considerados conjuntamente, el CAE presenta una fiabilidad entre excelente y aceptable.

Validez: Se describe el desarrollo y la validación preliminar del CAE, a partir de una muestra de estudiantes universitarios (N = 592). Los resultados demostraron una clara estructura factorial de siete factores que representaban los siete estilos básicos de afrontamiento. Las correlaciones entre los factores fueron bajas o moderadas. Los coeficientes de fiabilidad de Cronbach para las 7 subescalas variaron entre 0,64 y 0,92 (media = 0,79). Un análisis factorial de segundo orden evidenció una estructura de dos factores, que representaban los estilos de afrontamiento racional y focalizado en la emoción.

Para determinar la frecuencia del empleo del mecanismo de afrontamiento debe considerarse que aquellas en la cual tuviera mayores puntajes, estarían indicando que son las formas más comunes de afrontar el estrés por parte del sujeto.

5.9. Procedimiento

La presente investigación se llevará a cabo en tres etapas que ayudarán a la obtención de los objetivos del estudio.

Primera etapa.

Previo a la aprobación del proyecto de tesis (Anexo N°1) se procedió a contactar al comandante general de la policía municipal, con el fin dar a conocer la investigación a desarrollar y solicitar la aprobación para la aplicación de los reactivos. Para llevar a cabo esta actividad se realizó una solicitud y contacto formal con el Coronel.

Finalmente recibida la aprobación para continuar con la investigación (Anexos N°2) se estableció una fecha y un horario en donde los participantes puedan desarrollar los cuestionarios.

Segunda etapa

Se llevó a cabo la recolección de datos en aquellos sujetos que accedieron a participar en la investigación, cumpliendo con los criterios de inclusión, y habiendo firmado el consentimiento informado (Anexo N°3); se procedió a aplicar los reactivos psicológicos en grupos de 15 a 20 personas de acuerdo con la formación de los pelotones, respetando el anonimato de los investigados.

Una vez recogidos los datos se procedió a analizar e interpretar los resultados, utilizando el Software IBM SPSS Statistics, en la que se determinó los valores estadísticos como: prevalencia del síndrome de burnout y de las estrategias de afrontamiento, identificación y corrección de casos atípicos; la prueba de normalidad por medio de la prueba Kolmogorov dando como resultado una prueba no paramétrica de distribución no normal a partir de la cual se hizo la prueba de chi-cuadrado con el fin de conocer la relación de nuestras dos variables; con el fin de conocer la correlación entre el burnout y las estrategias de

afrontamiento se hizo la prueba de coeficiente de Spearman la cual contiene el nivel de significancia. La información fue procesada en forma narrativa y en tablas de acuerdo a las variables estudiadas. Finalmente se elaboró la discusión, la aseveración de los objetivos, y la construcción de conclusiones y recomendaciones.

Tercera etapa

Se elaboró una propuesta de Psicoeducación en el fortalecimiento de técnicas de afrontamiento para la prevención del síndrome de burnout en los agentes policiales para de esta manera mejorar el ambiente laboral y la calidad de su trabajo.

6. RESULTADOS

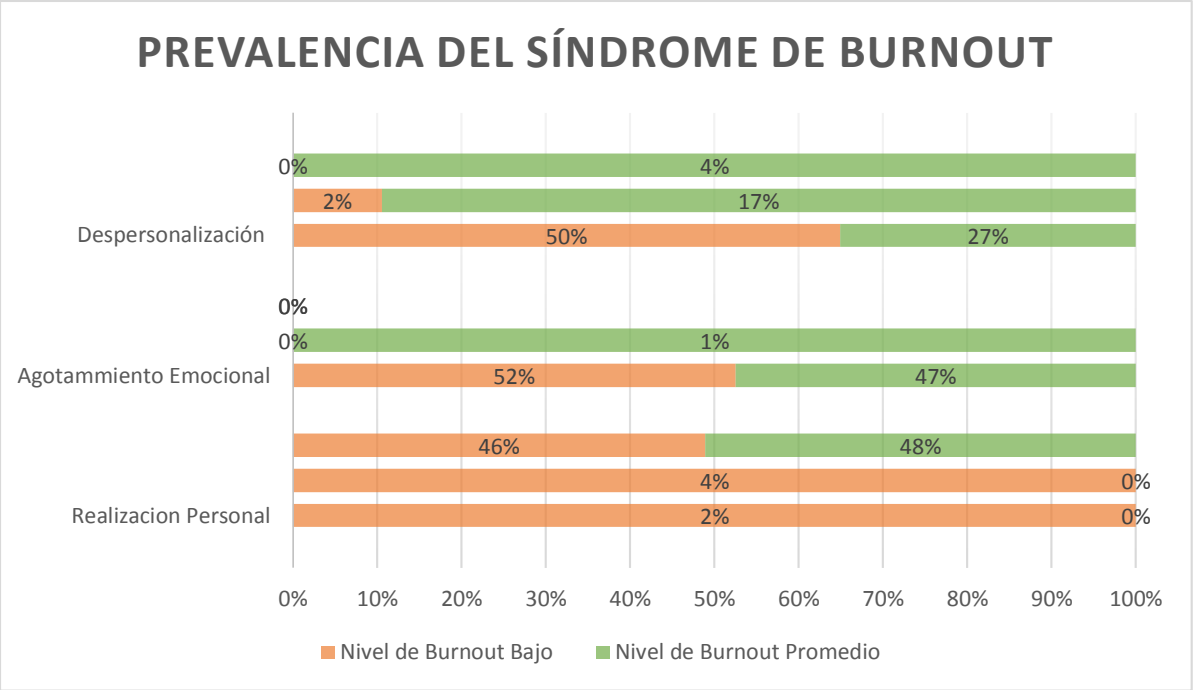
Objetivo 1: Identificar la prevalencia de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los policías municipales de Loja.

Tabla 1*: Prevalencia del Síndrome de Burnout*

			Nivel de Burnout				Total	
			Bajo		Promedio			
			F	P	F	P	F	P
Dimensiones del burnout	Realización Personal	Bajo	2	2%	0	0%	2	2%
		Medio	4	4%	0	0%	4	4%
		Alto	46	46%	48	48%	94	94%
		Total	**52**	**52%**	**48**	**48%**	**100**	**100%**
	Agotamiento Emocional	Bajo	52	52%	47	47%	99	99%
		Medio	0	0%	1	1%	1	1%
		Alto	0	0%	0	0%	0	0%
		Total	**52**	**52%**	**48**	**48%**	**100**	**100%**
	Despersonali-zación	Bajo	50	50%	27	27%	77	77%
		Medio	2	2%	17	17%	19	19%
		Alto	0	0%	4	4%	4	4%
		Total	**52**	**52%**	**48**	**48%**	**100**	**100%**

F: Frecuencia; P: Porcentaje
Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Gráfico 1: Prevalencia del Síndrome de Burnout



Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Análisis e interpretación

Con respecto a las 100 personas encuestadas, se evidencia que el 52% del personal de la policía municipal presenta un grado Bajo de burnout, mientras que el 48% restante presenta un grado Medio, además no se encontró evidencias de ningún caso con niveles Altos de burnout.

Valorando las tres dimensiones que componen al Síndrome de Burnout, de los participantes que puntuaron Bajo en el nivel de burnout se observa que: en la dimensión de Agotamiento Emocional el 52% de los agentes policiales presenta niveles bajos, y no se encontró ningún caso en los niveles medio y alto; en la dimensión de Despersonalización el 50% de los agentes policiales presenta niveles bajos, el 2% un nivel medio y no se presentaron casos de nivel alto; en cuando a la dimensión Realización Personal el 46% de los agentes policiales presenta niveles altos, el 4% niveles medios y un 2% niveles bajos.

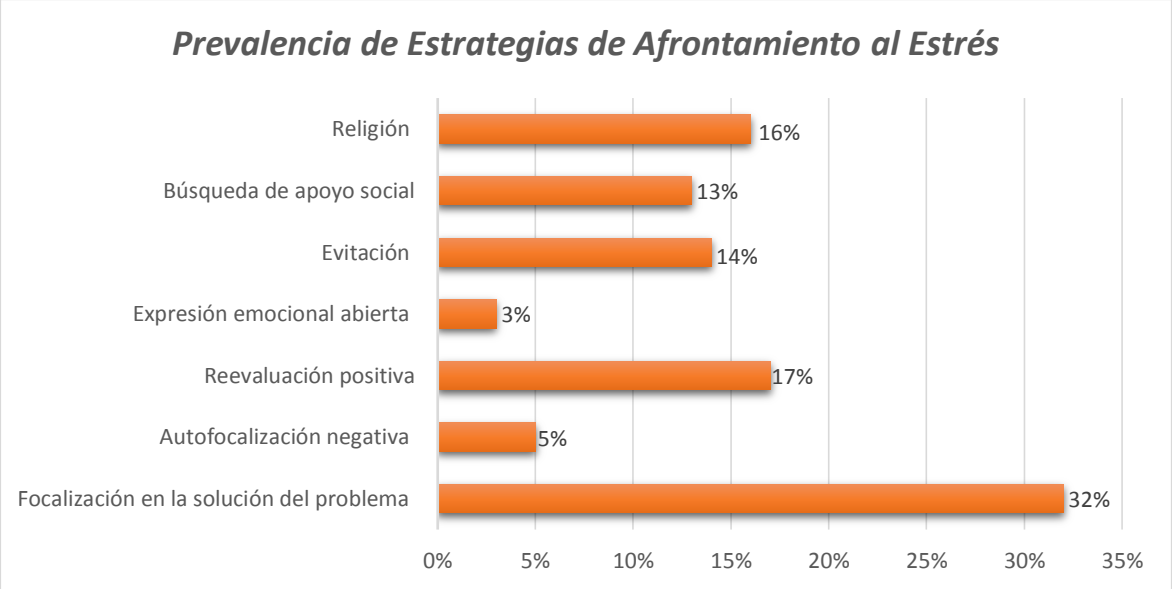
De los participantes que puntuaron Medio en el nivel de burnout tenemos que: en la dimensión de Agotamiento Emocional el 47% de los agentes policiales presentan niveles bajos, el 1% nivel medio y no se presentan casos de nivel alto; en la dimensión de Despersonalización el 27% de los agentes policiales presenta niveles bajos, el 17% un nivel medio y el 4% un nivel alto; en cuando a la dimensión Realización Personal el 48% de los agentes policiales presenta niveles altos, y no se encontró ningún caso en los niveles medio y bajo. Cabe destacar que dichas dimensiones no son excluyentes esto quiere decir que una misma persona puede tener una puntuación Alta, Media o Baja en más de una dimensión.

Tabla 2*: Prevalencia de Estrategias de Afrontamiento al Estrés*

Estilos	Frecuencia	Porcentaje
Focalización en la solución del problema	32	32%
Autofocalización negativa	5	5%
Reevaluación positiva	17	17%
Expresión emocional abierta	3	3%
Evitación	14	14%
Búsqueda de apoyo social	13	13%
Religión	16	16%
Total	100	100%

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Gráfico 2: Prevalencia de Estrategias de Afrontamiento al Estrés



Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Análisis e interpretación

Se observa que los porcentajes más altos se encuentran en Focalización en la solución del problema (FSP) (32%), en segundo lugar Reevaluación positiva (REP) (17%), en tercer lugar Religión (RLG) (16%), seguido por Evitación (EVT) (14%), Búsqueda de apoyo social (BAS) (13%) y los estilos de afrontamiento con menores porcentajes son la Autofocalización negativa (AFN) (5%) y finalmente Expresión emocional abierta (EEA)(3%).

Objetivo 2: Analizar la relación entre síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento empleadas por los Policías Municipales de Loja.

Tabla 3: Prueba de normalidad para las variables de estudio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de Burnout	,350	100	,000	,636	100	,000
Estilos de Afrontamiento del Estrés	,196	100	,000	,852	100	,000

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Análisis: Con el propósito de realizar los análisis comparativos y contrastar hipótesis se procedió a realizar la prueba de normalidad para precisar si las variables presentan una distribución normal. En ese sentido, se observa que los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), los datos correspondientes a las 2 variables no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p<0.05$). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 4: Coeficiente de correlación entre las dimensiones del Burnout y los Estilos de Afrontamiento del Estrés.

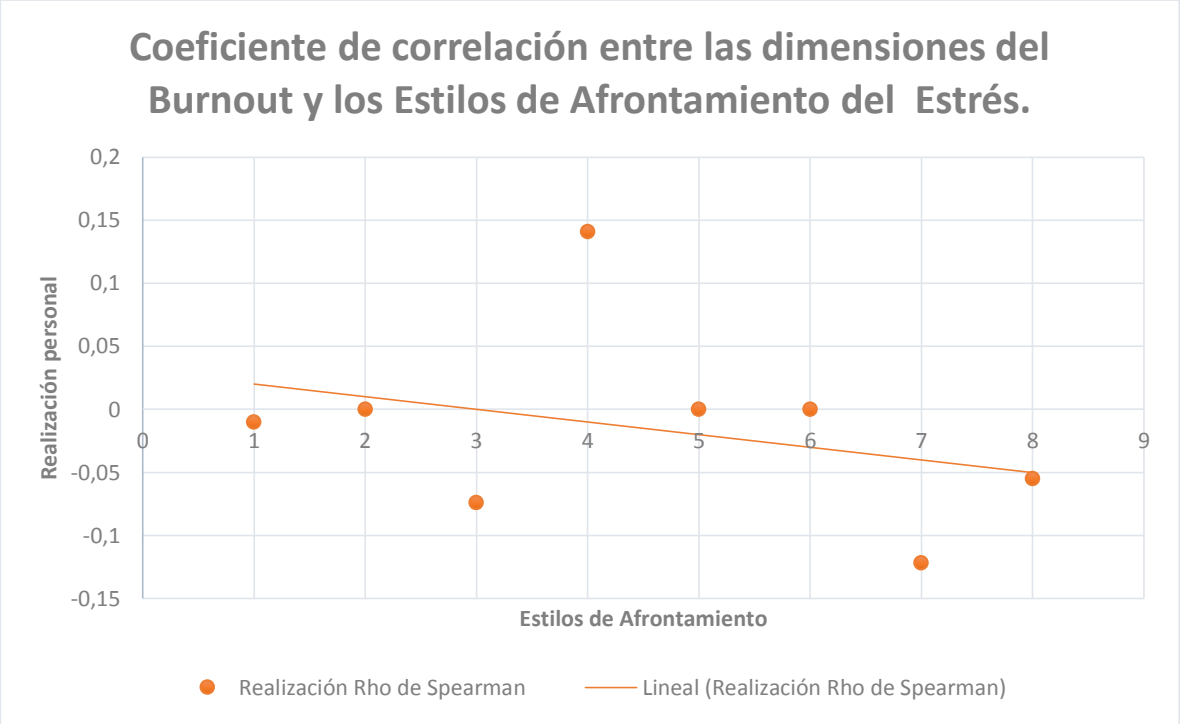
			Estilos de Afrontamiento de estrés	**Focalizado en la solución del problema**	**Autofocalización negativa**	**Reevaluación positiva**	**Expresión emocional abierta**	**Evitación**	**Búsqueda de apoyo social**	**Religión**	**Chi-cuadrado de Pearson**
Coeficiente de correlación	**Agotamiento emocional**	Rho de Spearman	,050	-,100	,143	-,159	,155	,155	-,042	-,044	,401
		Sig. (bilateral) o P valor	,622	,325	,155	,114	,123	,123	,679	,667	
	Realización Personal	Rho de Spearman	-,010	**,223***	-,074	,141	**,233***	**,217***	-,122	-,055	,236
		Sig. (bilateral) o P valor	,918	,026	,462	,163	,020	,030	,227	,587	
	Despersonalización	Rho de Spearman	,052	-,167	-,022	-,014	,117	,055	,102	-,131	,119
		Sig. (bilateral) o P valor	,611	,096	,832	,892	,245	,587	,315	,195	

**Estadísticamente significativo (p ≤0,05)*

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja

Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Gráfico 3: *Coeficiente de correlación entre las dimensiones del Burnout y los Estilos de Afrontamiento del Estrés.*



Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Análisis e interpretación

En relación al chi-cuadrado de prueba no paramétrica, con un nivel de significancia de 0,05 se observa que las estrategias de afrontamiento frente a las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, realización personal y despersonalización) tiene un valor de chi-cuadrado de (0,401; 0,236; 0,119) por lo que se puede concluir que el burnout es una variable independiente de las estrategias de afrontamiento. Sin embargo el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe correlación positiva ínfima entre la dimensión de Realización Personal del burnout con el Estilos de Afrontamiento FSP (Rho= ,223 p< ,026), Expresión emocional abierta (Rho= ,233 p< ,020) y Evitación (Rho= ,217 p< ,030) esto quiere decir que a mayor realización personal mayor frecuencia de uso de dichos Estilos de Afrontamiento. En cuanto a las dimensiones Agotamiento emocional y

Despersonalización el coeficiente de correlación indica que no existe relación significativa con los Estilos de Afrontamiento al Estrés.

Objetivo 3: Desarrollar un plan de prevención en Psicoeducación de fortalecimiento de técnicas de afrontamiento en los agentes municipales.

Propuesta de Psicoeducación en el fortalecimiento de técnicas de afrontamiento en los empleados municipales que pertenecen a la Policía Municipal de Loja.

INTRODUCCIÓN

La Psicoeducación es una estrategia de intervención multidisciplinaria con la finalidad de informar a los pacientes sobre sus dolencias con el objetivo de mejorar la adherencia al tratamiento, nivel de funcionamiento y calidad de vida (Campero y Ferraris, 2014).

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de burnout ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo (Gil-Monte, 2001).

Esta técnica de Psicoeducación otorga especialmente a policías que presentan algún grado de Burnout, apoyo, consejería y entrenamiento en habilidades que permitan solucionar problemas.

JUSTIFICACIÓN

Si bien es cierto en nuestra investigación no se encontraron índices altos de burnout, sin embargo se considera indispensable contar con un plan de prevención, ya que no es necesario ni productivo esperar que el problema sea grave, es más fácil detenerlo cuando aún es incipiente, igualmente es preferible destinar recursos a la investigación encaminada a evitar el burnout, que afrontar los costes que conlleva el padecimiento del síndrome. Como lo señalan Leiter y Maslash, reducir la posibilidad de la presencia de Burnout solo es una

parte de la aproximación preventiva, resulta más importante promover cambios para que las personas encuentren un significado a su trabajo y se sientan implicadas con él.

De esta manera esta propuesta está encaminada a brindar información sobre el síndrome de burnout para identificarlo y prevenirlo.

OBJETIVOS

GENERAL:

- Contribuir al fortalecimiento de las Estrategias de Afrontamiento para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la calidad de vida laboral en el personal de la policía municipal de Loja.

ESPECIFICOS:

- Brindar la información pertinente para identificar y prevenir el desarrollo del Síndrome de Burnout.
- Promover en el personal de la Policía Municipal la aplicación de técnicas que potencien la formación de estrategias de afrontamiento.

METODOLOGÍA

Lugar de ejecución: Las instalaciones de la Policía Municipal.

Grupo al se dirige: El presente taller psicoeducativo está diseñado para impartirse a todo el personal de la policía municipal: jefe, subjefe, inspector subinspector, y agentes de control. Los cuáles serán distribuidos en grupos de 20 a 30 personas de acuerdo con la planificación de cada sesión detalla a continuación.

Materiales:

- Computadora
- Infocus

- Papelógrafos

Responsables:

- Psicólogo/a Clínico/a

Se recomienda no exceder la cantidad de personas por sesión con el fin de tener una mayor interacción con cada participante.

Planificación por sesiones:

Se desarrollará en 3 sesiones, en las que se impartirán diferentes contenidos:

1º Sesión: Conceptualización, posibles factores desencadenantes y síntomas del Burnout.

2º Sesión: Empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema como prevención del desarrollo del síndrome de Burnout.

3º Sesión: Empleo de estrategias para fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores a nivel interpersonal y grupal.

Tiempo de ejecución:

Cada sesión se puede desarrollar en 2 a 3 momentos distintos por semana con la finalidad de abarcar todo el personal de la policía.

A continuación, se detalla el esquema de las actividades y técnicas propuestas a desarrollar en las sesiones de psicoeducación:

PLANIFICACION N°1

Dirigido a: Todo el personal de la Policía Municipal.

Responsable: Psicólogo/a Clínico/a

Objetivo: Brindar la información pertinente para identificar y prevenir el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Sesión	Contenido	Actividad	Resultados esperados	Materiales	Tiempo
Primera	Conceptualización, posibles factores desencadenantes y síntomas del Burnout (Gil-Monte, 2002).	• Saludo y bienvenida. • Actividad de integración: Dinámica "Aprendiendo a conocerme".	Con esta dinámica se pretende amenizar el grupo y lograr como resultados la disposición hacia la psicoeducación que se realizará.	Lapto. Infocus. Material didáctico.	60 minutos
		• Lluvia de ideas sobre el tema.	Se utilizará esta técnica con la finalidad de elaborar un concepto de la temática a partir de los conocimientos previos.		
		• Exposición del tema	Los participantes podrán lograr una identificación del Burnout basada en la información receptada		
		• Espacio de preguntas.	Este espacio será utilizado con la finalidad de permitir que los participantes puedan expresarse libremente y aclarar dudas.		

PLANIFICACIÓN N°2

Dirigido a: El personal de la Policía Municipal que presenta signos de estrés.

Responsable: Psicólogo/a Clínico/a

Objetivo 2: Orientar al personal de la Policía Municipal en la aplicación de estrategias de afrontamiento.

PLANIFICACIÓN N°3

Sesión	Contenido	Actividad	Resultados esperados	Materiales	Tiempo
Segunda	Estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema como prevención del desarrollo del síndrome de Burnout(Caballo, 1998). • Entrenamiento en habilidades Sociales de *Vicente E. Caballo*. • Entrenamiento en solución de problemas de *Arthur M. Nezu y Christine Nezu*. • Inoculación del estrés de *Jerry L.Deffrenbacher*. • Entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo.	• Saludo y bienvenida. • Lluvia de ideas sobre el tema a tratar.	Te utilizara esta técnica con la finalidad de elaborar un concepto de la temática a partir de los conocimientos previos.	- Lapto. - Infocus. - Material didáctico (anexo N°8).	120 minutos
		• Exposición interactiva del tema.	A través de la psicoeducación, sobre las estrategias de afrontamiento los participantes aprenderán estrategias y adquirirán herramientas adecuadas para mejorar interacción interpersonal.		
		• Espacio de preguntas.	Este espacio será utilizado con la finalidad de permitir que los participantes puedan expresarse libremente y aclarar dudas.		

Dirigido a: Todo el personal de la Policía Municipal incluido supervisores.

Responsable: Psicólogo/a Clínico/a

Objetivo: Capacitar al personal de la Policía Municipal en el desarrollo de estrategias necesarias para afrontar el estrés laboral.

Sesión	Contenido	Actividad	Resultados esperados	Materiales	Tiempo
Tercera	Empleo de estrategias para fomentar el apoyo social a nivel grupal e interpersonal el de *Richard L. Wessler*. • El afecto como apoyo social. • Estrategias grupales en apoyo social.	• Saludo y bienvenida. • Lluvia de ideas sobre el tema a tratar.	Se utilizara esta técnica con la finalidad de elaborar un concepto de la temática a partir de los conocimientos previos.	- Lapto. - Infocus. - Material didáctico.	60 minutos
		• Exposición interactiva del tema	Se pretende mejorar la calidad de la relación interpersonal y dar a conocer el tipo de apoyo que pueden brindar y recibir de sus compañeros.		
		• Dinámica : “Nudo de Personas”	El objetivo de esta dinámica es poner en práctica estrategias para trabajar en equipo.		

	• Tipos de grupos de apoyo. • Función de los grupos de apoyo.	• Espacio de preguntas.	Este espacio será utilizado con la finalidad de permitir que los participantes puedan expresarse libremente y aclarar dudas.		
		• Recapitulación • Cierre y despedida.	Este espacio fue utilizado con la finalidad de evaluar el aprendizaje de la psicoeduación impartida y despejar dudas.		

PLANIFICACIÓN N°4

Con el interés de promover manejo y prevención del burnout, como parte del plan psicoeducativo, se realizó infografías informativas que serían colocadas en lugares estratégicos de la institución para que el personal pueda observarlas y tenerlas presentes. (Anexo N°11)

7. DISCUSIÓN

Desde la aparición del Síndrome de Burnout en los últimos años se han desarrollado centenares de estudios con respecto a esta patología. Desde sus inicios las primeras investigaciones que se centraron en los profesionales de la salud y servicios humanos pasaron a estudiar muestras de población de educadores llegando a estudiantes, militares funcionarios de prisiones, policías, administradores, entre otros. Esto se contrasta con lo dicho por Golembiewski, et al. (1983) quienes aseguran que el burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

El objetivo de la presente investigación fue determinar la frecuencia del Burnout en las personas que laboran en la Policía Municipal de Loja y analizar que estrategias de afrontamiento al estrés se usan con más frecuencia.

Se encontró que el 52% de los policías tiene un grado Bajo de Burnout, mientras que el 48% restante presenta un grado Medio. Estudios similares reportan que el Burnout en agentes policiales es muy variable, como el realizado en la división policial de Huaral, Perú en el año 2017 en donde se demostró que el 56.3% de los agentes tiene un grado medio de Síndrome de Burnout, el 23.4% presenta un grado bajo y el 20.3% presenta un grado alto de Síndrome de Burnout (Valladares, 2017); En México en el 2012 el estudio realizado a 244 policías la prevalencia de Burnout reportada fue del 44,6% (Sánchez, 2012); y otro estudio realizado en la ciudad de Cuenca, Ecuador en el año 2013 reveló que apenas el 2% de policías padecía de Burnout (Guzmán, 2013).

Esta variabilidad de la prevalencia el Síndrome de Burnout observada en los diferentes estudios puede tener varias explicaciones como, por ejemplo, situaciones de mayor estrés, es decir, el área laboral donde se desempeñan, Acevedo (2010) refiere que los policías que se encuentran en contacto con la ciudadanía presentan niveles de

estrés significativos; otros factores que podrían estar interfiriendo son el peligro al que se encuentran expuestos, conflictos con la ciudadanía, entre otros que pueden ser parte de otro estudio.

Lozano et al. (2007) describen los niveles de burnout en 3 diferentes tipos de colectivos profesionales (policías, doctores y docentes) en donde señala que el colectivo de los policías presenta niveles altos en realización personal y menores niveles de Burnout, las bajas puntaciones de Burnout en el grupo de policías resultan de los aspectos positivos que esos profesionales encuentran en su propio trabajo, aspectos satisfactorios de su contacto con los ciudadanos, y al final un buen ajuste persona – trabajo, lo que es un protector contra el padecimiento del Síndrome de Burnout.

En cuanto a las dimensiones en las cuales se presenta el Burnout, en este estudio se presentó un mayor porcentaje, en Realización personal (94%), después en Despersonalización (4%), y en Agotamiento Emocional no se presentaron porcentajes significativos. En otros estudios podemos encontrar similitud de resultados como el presentado por Sánchez (2012) donde muestra un alto porcentaje, en Realización personal (36,9%), luego en Despersonalización (16,8%) y en menor grado en el Agotamiento emocional (6,6%). Algo similar se da en el estudio realizado por Guzmán (2013) donde muestra un alto porcentaje (94%) en Realización personal, luego Agotamiento emocional (10%) y en Despersonalización no registra ningún caso. Sin embargo, en contraste al presente estudio Acevedo (2010); Velastegui y Flores (2017) concluyen que el agotamiento emocional es la dimensión con más alto porcentaje seguido de la despersonalización y por último la Realización personal.

Se identifica que la dimensión de Agotamiento emocional se relaciona con la falta de Realización personal; es decir, si el trabajador no manifiesta sentimientos de

realización (personal y/o profesional) es muy probable que se agote emocionalmente y físicamente. Además, puede presentar una conducta muy poco tolerante con la ciudadanía y con sus compañeros, por consecuente se puede decir que la dimensión de Agotamiento Emocional es el principal predictor para el Síndrome de Burnout (C. Hernández, Juárez, Arias, y Dickinson, 2009) como se presenta en los estudios de Acevedo (2010) y Velastegui (2017). Por otro lado al contrastar nuestros datos con los de Sánchez (2012) se muestran niveles más altos en Realización Personal y por consiguiente presentaron un menor nivel de Burnout debido a esta dimensión. Los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son una causa directa de los estresores laborales, en especial por falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente (Gascón, Olmedo, y Ciccotelli, 1996).

Como dato adicional un estudio, realizado al personal de vigilancia penitenciario, mostró altos índices en Despenalización aspecto que se atribuye al estereotipo que se espera de ellos, manteniendo un trato «duro» con las personas, que se encuentran en el reclusorio (Hernández, Fernández, Ramos, y Contador, 2006). Debemos tener en cuenta que estos estudios pueden presentar sesgos en relación al aspecto cultural de las poblaciones, así como de las diferentes administraciones policiales.

En relación a las estrategias de afrontamiento evaluadas mediante el cuestionario COPE, según nuestra muestra de estudio, las más utilizadas fueron la Focalización en la solución del problema (32%), técnica centrada en afrontar activamente el problema o la situación estresante, y en segundo lugar Reevaluación positiva (17%), centrada en disminuir el estrés emocional y no la situación crítica en sí. Es decir, que en general, la estrategia de afrontamiento más utilizada por los agentes policiales fue la centrada en resolver activamente las situaciones estresantes, estas estrategias ayudan a controlar

y prevenir el estrés asociado al desgaste laboral, al contrario de las estrategias de evitación y escape que son menos utilizadas por los participantes en el estudio.

Con respecto a ello Gil-Monte y Peiró (1997) consideran que el tipo de estrategia de afrontamiento que se utilice está relacionada con la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout, sugieren que el esfuerzo cognitivo o conductual que utiliza una persona para hacer frente, reducir o tolerar situaciones estresantes, predicen negativamente la aparición del Síndrome de Burnout, mientras que las evitativa y centrada en la emoción facilitan su aparición. Además Baron y Kenny (1986) consideran que las estrategias centradas en la emoción y evitación son directamente proporcionales a la despersonalización y agotamiento emocional, dos de los síntomas presentes en el Burnout, mientras las estrategias de afrontamiento centradas en el problema predicen la realización personal que es un aspecto protector en la aparición del Burnout.

En relación a la Reevaluación Positiva, segunda estrategia más utilizada por los agentes policiales, podemos señalar que, pese a no ser un modo de afrontamiento activo al estrés, puede ser considerada como un factor que ayuda a aliviar el agotamiento emocional, atenuando de este modo la aparición del síndrome.

Cabe resaltar que un porcentaje significativo de agentes policiales (39%) tienen entre 6 -15 años de servicio o de experiencia laboral, esta situación se correlaciona con lo dicho por Carver, Scheier, y Weintraub (1989) quienes postulan que la experiencia laboral permite poner en práctica diversas estrategias de afrontamiento para posteriormente utilizar aquellas que consideran adecuadas para las situaciones por las que atraviesan. Luego, la experiencia adquirida en los años de ejercicio profesional podría relacionarse con el desarrollo y utilización de estrategias más adaptativas ante situaciones de estrés.

Finalmente, se puede señalar que solo existe relación débil pero significativa entre la dimensión Realización personal del síndrome de burnout y las estrategias de Afrontamiento Focalización en la Solución del problema (Rho= ,223 p< ,026) y Expresión emocional abierta (Rho= ,233 p< ,020). Es decir, que a mayor realización personal mayor frecuencia de uso de dichos Estilos de afrontamiento. Linares y Poma (2016) señalan que las personas con un alto porcentaje en esta dimensión del Burnout presentan cogniciones en las que se evalúan los estresores como retos y no como amenazas, es decir, que al considerar el estresor como una oportunidad en lugar de una amenaza haría que el los agentes policiales enfrenten estas situaciones de manera eficaz, sin la necesidad de, por ejemplo, buscar apoyo social, suprimir otras actividades y evitar afrontarlas, que son estrategias características del estilo enfocado en la emoción y evitación. Quaas (2006) postula que existe un efecto temporal entre la utilización de uno u otro estilo de afrontamiento en donde la utilización de la expresión emocional abierta trae consigo afrontamiento al estrés a largo plazo, impidiendo la aparición de estados estresantes crónicos. Mientras que la negación, ayudaría a sobrellevar el estrés a corto plazo, permitiendo un afrontamiento momentáneo y superficial de la situación estresante.

8. CONCLUSIONES

- Se encontró que la mayoría de los agentes policiales tienen un grado Bajo de burnout, en menor porcentaje se presenta un grado Medio de burnout, y no se encontró casos de Alto grado de Burnout, analizando sus dimensiones observamos una mayor frecuencia en la dimensión de Realización personal, concluyendo que la presencia de dicha dimensión podría estar actuando como mecanismo protector, ante la presencia del síndrome de burnout.
- En cuanto a la prevalencia de las estrategias de afrontamiento, encontramos que las estrategias más utilizadas fue la Focalización en la solución del problema, es decir que gran parte de los agentes policiales utilizan estrategias de afrontamiento centradas en resolver activamente el problema, lo que ayudaría a prevenir y controlar situaciones estresantes y reducir el desgaste laboral asociado al Burnout.
- Existe una correlación significativa entre la dimensión *Realización personal* del Síndrome de Burnout y las *estrategias de Afrontamiento*: Focalización en la Solución del problema, Expresión emocional abierta, y Evitación de lo cual se deduce que el uso de dichas Estrategias de afrontamiento empleadas por los agentes policiales, impiden un incremento en los niveles del síndrome de burnout, constituyendo un aspecto protector en la aparición del mismo.

9. RECOMENDACIONES

Al finalizar la presente investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

- A la institución policial se recomienda como medida preventiva promover talleres de promoción y prevención del Síndrome de Burnout, puesto que las características propias del trabajo de los agentes policiales los predispone a presentar sintomatología asociada al estrés, lo que a su vez genera un deterioro laboral y por ende un trato poco asertivo con las personas que a diario interactúa, viéndose afectada la imagen de la policía ante la ciudadanía.
- Capacitación permanente a la policía municipal en temas que fomenten las adecuadas relaciones interpersonales y el trato asertivo, así como manejo emocional y control de impulsos ante las diversas problemáticas que se puedan presentar en el ejercicio profesional (ventas informales, control de tránsito, entre otros.)
- Se recomienda seguir profundizando y desarrollando estudios que involucren al grupo de investigación participante, tomando en cuenta variables como satisfacción laboral y condiciones de trabajo, ya que son los policías municipales quienes enfrentan diariamente la inseguridad ciudadana y como se percibe en nuestra realidad, se ha creado una imagen social negativa de su trabajo ya que no se conoce a profundidad las características de su labor y los aspectos psicológicos que intervienen en ella.

10. BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, R. (2010). *SINDROME DE BURNOUT EN CUERPOS DE POLICIA*. universidad de Barcelona.

Albee, G. W. (2000). Commentary on Prevention and Counseling Psychology. *The counseling Psychologist*, *28*(6), 845–853. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0011000000286006.

Arias, W. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Publica*, *42*(4), 559–575.

Axelberd, M., & Valle, J. (1978). Stress control programs for police officers: City of Miami Police Department. *Stress and police personnel*.

Bährer-Kohler, S. (2013). Burnout for Experts: Prevention in the context of living and working. *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*, 1–257. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4391-9

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173–1182.

Barrezueta, H. (2017). *Código orgánico de las entidades de seguridad ciudadana y orden público*. Quito- Ecuador.

Caballo, V. E. (1998). *Manual de técnica de terapia y modificación de conducta* (cuarta). Madrid, España: Siglo veintiuno editores de España, SA.

Campero, M. A., y Ferraris, L. (2014). La psicoeducación como herramienta estratégica en el abordaje de la patología mental en el dispositivo de guardia. *Revista del Hospital Interzonal GEneral de Agudos*, *4*(2), 52–55. Recuperado de

http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/inmanencia/article/view/6297/5674

Carlin, M., Enrique, J., y Ruiz, G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Rev Anales de Psicología [revista en Internet] 2010 [acceso 26 de octubre de 2017]; 26(12) : [169-180]. *Universidad de Murcia*, *26*, 169–180. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*(2), 267–283.

Castaño, E., y León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, *10*, 245–257. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56017095004

Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organisations. *Praegerr*.

Contreras, G. (2019). Riesgos Psicosociales En El Trabajo. En M. Taub & V. Olivares (Eds.), *Ciencia y Trabajo* (11a ed.). https://doi.org/10.5406/j.ctvh9vvfn.9

Davidson, M., & Veno, A. (1979). Police Stress in Australia: A Current Perspective. *Aust y NZ Journal of Criminology*, *12*(3), 153–161. https://doi.org/000486587901200305

Díaz F, & Gómez I. (2016). *La investigacion sobre el Sindrome de Burnout en Latinoamerica entre 2000 y el 2010. Psicologia desde el Caribe [revista en Internet] 2016 [acceso 5 de noviembre de 2018]; 33(1): 113-131. 33*. https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065

Domínguez, E. (2015). *Burnout , estrategias de afrontamiento y prevención en*

trabajadores sociales. Unniversidad de Rioja.

Durán, M. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales : Una aproximación secuencial*. Universidad de Mágala.

Fernández, A. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. *Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción*, 189–206.

French, J. (1975). A comparative look at stress and strain in policeman. *Goverment Printing Office*, 60–72.

Frydenberg, E., & Lewis, R. (1996). *ACS. Escala de afrontamiento para adolescentes* (J. Pereña & N. Seisdedos, Eds.). Recuperado de http://pseaconsultores.com/sites/default/files/ACS_2.pdf

Gil-Monte, P. (2005). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. *Ediciones Pirámide*, (151), 186. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045006

Gil-Monte, P., & Neveu, J.-P. (2013). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*, 155–176.

Gil-Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicologica Cientifica.com*, *3*. Recuperado de http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-%0A(sindrome-de-burnout).html

Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia Del Género Sobre El Proceso De Desarrollo Del Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Burnout) the Influence of Gender on the

Development of Burnout Syndrome. *Psicologia em Estudo*, *7*(1), 3–10. https://doi.org/10.1590/S1413-73722002000100003

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*.

Gil-Monte, P. R., & Pierre, J. (2013). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral.*, *91*, 155–175.

Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Stevenson, J. (1986). Stress in organizations: Toward a phase model of Burnout. *Praeger*.

Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Campos, J. (2006). Síndrome de burnout. *instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía*, *11*, 305–309.

Guzmán, G. (2013). *Dedicatoria*. Universidad del Azuay.

Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B., & Van Vuuren, T. (1991). *Job Insecurity: Coping with Jobs at Risk*. Recuperado de http://oro.open.ac.uk/id/eprint/36773

Hernández Gracia, T. ., Terán Varela, O. ., Navarrete Zorilla, D. ., & León Olvera, A. (2017). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista electrónica de ICEA*, *5*(1986), 50–68.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of burnout phenomenon. *ournal of Applied Psychology*, *71*(4), 630–640. https://doi.org/0021-9010.71.4.630

Jackson, Susan E, & Schuler, R. S. (1983). Preventing Employee Burnout. *Personnel*, 58–68.

Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, *29*(3), 284–297. https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0079772

Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, *13*(4), 326–340. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02678379950019789

Kroes, W., Margolis, B., & Hurrell, J. (1974). Job stress in policeman. *Journal of Police Science and Administration*, *2*(2), 145–155.

Lazarus, R. (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. 381.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping* (42a ed.; D. Goleman, Ed.). Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus+y+Folkman+(1984)+&ots=DfKPholgRf&sig=EpsVvHUFY8MKMe5el0hf6LlEqAA#v=onepage&q=Lazarus y Folkman (1984)&f=false

Leon, G. (2011). Secondary School Professionals : Burnout Syndrome ' s Risk Factors. *Revista Electrónica Educare*, *15*, 177–191. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804015.pdf

Linares, A. C., & Poma, Z. M. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016*. Universidad Peruana Unión.

López, Á. (2017). *El Síndrome de Burnout : antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (Universidad de Vigo). Recuperado de

http://www.investigo.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1

Lozano, L. M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., … De la fuente, E. (2007). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. *Universidad de Oviedo*, *36*(1977), 79–87. Recuperado de https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/63833/2/15726.pdf

Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, (19), 167–177. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3178051&info=resumen&idioma=SPA

Marsollier, R., & Aparicio, M. (2010). Las Estrategias de Afrontamiento: una Alternativa Frente a Situaciones Desgastantes. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento (RACC)*, *2*(1852–4206), 8–13. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333427070002%0ACómo

Martínez, L., Rosario, H., & Rovira, L. (2016). The relationship between job insecurity and psychological well-being in a sample of flight attendants : The moderator role of work engagement. *Universidad de Puerto Rico en Cayey*. https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3349.3366

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, *2*, 99–113. https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Maslach, C., & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A social Psychological

Analysis. *Social Psychology of Health and illness*.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, *15*(2), 103–111. Recuperado de https://doi.org/10.1002/wps.20311

Merino, M. (2019). *Síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Básico Civil de Limones*. Universidad Nacional de Loja.

Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout , estrategias de afrontamiento y engagement. *psicología desde el caribe*, *29*(2010), 1–23.

Moreno, B., & Peñacoba, C. (1999). El estrés asistencial en los servicios de salud. *Manual de psicología de la salud: fundamentos, metodología y aplicaciones*, 739–757.

Moreno, B., & Peñacoba, C. (2000). ESTRES ASISTENCIAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD. *Psicologia de la salud*, 739–764.

Morocho, B. (2015). *RECOPILACIÓN CODIFICADA DE LA LEGISLACIÓN MUNICIPAL DE LOJA* (5a ed.; K. Suing, W. Villamagua, & I. Ludeña, Eds.). Loja - Ecuador: Opciones Digitales Loja.

Nava, C., Vega, C., & Trujano, R. (2010). Escala de modos de afrontamiento : consideraciones teóricas y metodológicas. *Facultad de Estudios Superiores Iztacala, UNSM, Mexico*, *9*, 139–148. https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy9-1.emac

Oligny, M. (1994). Quemarse" en la profesión policial. *Revista Internacional de Policía Criminal*, 22–25.

Olivares, V. (2016). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. (October).

Peiró, J. (2005). DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL. *Ediciones Pirámide*, 153–154. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%25&height=90%25

Piccoli, B., & De Witte, H. (2015). Job insecurity and emotional exhaustion: Testing psychological contract breach versus distributive injustice as indicators of lack of reciprocity. *Work & Stress*, *29*(3), 246–263. https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1075624

Pines, A., Aronson, E., & Krafy, D. (1981). Burnout: from tedium to personal growth. *Free Press*.

Quiceno, J. M., & Vinaccia, A. S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, *10*(2), 117–125.

Ramiro, M., & Villagómez, A. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de Mexico*, 579–584.

Rico, José. (1983). *Policía y sociedad democrática.* Madrid, España: Ministerio del Interior.

Rico, Jose, & Sala, L. (1988). *Inseguridad Ciudadana y Policía*. Madrid: TECNOS.

Sanchez, N. J. (2012). Frecuencia Del Burnout En Policías De La Ciudad De México. *Liberabit. Revista de Psicología*, *18*(1), 69–74. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68623931009

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. En T. Cox & A. Griffiths (Eds.), *Issues in occupational health* (8a ed.). Recuperado de

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=cL88XbNVv8QC&oi=fnd&pg=PP13&dq=The+burnout+companion+to+study+and+practice:+A+critical+analysis&ots=kfPjuOMyoK&sig=Vxu4WwqgMgov1vIUgpXc6guK3oA#v=onepage&q=The burnout companion to study and practice%3A A critical analysis&f=false

Shinn, M., & Morch, H. (1983). A tripartite model of coping with burnout. *Stress and burnout in Human services professions*.

Silveira, N. de M., Vasconcellos, S. J. L., Cruz, L. P., Kiles, R. F., Silva, T. P., Castilhos, D. G., & Gauer, G. J. C. (2005). Avaliação de burnout em uma amostra de policiais civis. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, *27*(2), 159–163. https://doi.org/10.1590/S0101-81082005000200006

Sinchire, M. (2017). *Sìndrome De Burnout En Mèdicos Del Hospital General Teòfilo Dàvila De Machal*. Universidad Nacional de Loja.

Tapia, D., & Bustamante, S. (2013, octubre). Estrés laboral: estrategias de afrontamiento y modos de cuidar de enfermería. *Revista Iberoamericana de Educación e nvestigación en Enfermeria*, *3*(4), 45–51. Recuperado de www.enfermeria21.com/publicaciones/aladefe/normas-de-publicacion

Teixeira, C., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016, octubre). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 288–298.

Thizon, T., & Camargo, R. (2010). Avaliação da síndrome de burnout em policiais civis do município de Tubarão (SC). *Rev Bras Med …*, *8*(2), 77–81. Recuperado de http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/revista_brasileira_volume_8_n°_2_-_dez_2010_1212201310152533424.pdf

Torrente, D. (1997). La Sociedad Policial. Poder, Trabajo y Cultura en una Organización Local de Policía. En *Edicions Universitat Barcelona*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=flz6VHt3w2cC&pg=PA3&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false

Vázquez-Ortiz, J., Vázquez-Ramos, M., Álvarez-Serrano, M., Reyes-Alcaide, M., Martínez-Domingo, R., Nadal-Delgado, M., & Cruzado, J.-A. (2012). INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA GRUPAL INTENSIVA REALIZADA EN UN ENTORNO NATURAL PARA EL TRATAMIENTO DEL BURNOUT. *Asociación Oncológica Extremeña (AOEx)*, *9*, 161–182. https://doi.org/10.5209/rev

Velastegui, M., & Flores, V. (2017). SINDROME DE BURNOUT Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LOS MIEMBROS DE LA POLICIA NACIONAL DE LA SUB ZONA N.- 18 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA (Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8480

Violanti, J. M. (1981). Police stress and coping: An organizational analysis. *Dissertation Abstracts International*, *42*(1), 301–402.

Vizcardo Vallejos, W. (2017). "Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016". Universidad César Vallejo.

White, S. E., & Marino, K. E. (1983). ob Attitudes and Police Stress - An Exploratory Study of Causation. *Journal of Police Science and Administration*, *11*(3), 264–274. Recuperado de http://www.ncjrs.gov/App/publications/abstract.aspx?ID=91061

11. ANEXOS

Anexo: N°1: Aprobación del proyecto de tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

DE PSICOLOGÍA CLÍNICA CARRERA

Oficio Nro.467 C.PSCL- FSH-UNL
Loja,26 de agosto 2019

Señorita.
Jhuleidy Stefany Paucar Barba
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad al informe de Pertinencia de la Estructura y Coherencia del Proyecto de Tesis presentado mediante comunicación Oficio sin. número de fecha 26 de agosto del 2019, por parte de la Psi. CL Leonardo Tarqui Silva Mg,Sc Docente de la Carrera de Psicología, respecto de su Proyecto de Tesis, me permito hacer de su conocimiento que su Tema

: **" SINDROME DE BURNOUT Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE LA POLICIA MUNICIPAL DE LOJA EN EL PERIODO 2019-", es Pertinente en Estructura y Coherencia** por lo tanto esta Dirección aprueba y autoriza a continuar con el trámite correspondiente.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.

AREA DE SALUD HUMANA COORDINACION UNL
CARRERA DE PSICOLOGIA CLINICA

Dra. Ana Puertas Azanza Mg. Sç
GESTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Copia: CARPETA DEL ESTUDIANTE
ARCHIVO
APA/fao

Anexo Nº2: Autorización del establecimiento para la aplicación de reactivos.

Municipio de Loja

Loja para todos

COMANDANCIA GENERAL
POLICIA MUNICIPAL

La seguridad y el orden es tarea de todos

AUTORIZACION:

En la Ciudad de Loja a los Trece días del mes de Noviembre del año 2019, se **AUTORIZA** la petición realizada por la: SRTA. JHULEIDY STEFANNY PAUCAR BARBA, Egresada de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Loja, con Nro.- de Cedula de Identidad 1150037222; para que proceda ha realizar dos encuestas al Personal de la Policia Municipal, para desarrollar la investigación de la Tesis Titulada ***"EL SINDROME DE BOURNOUT Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE LA POLICIA MUNICIPAL DE LOJA PERIODO 2019"*** .

Particular que comunico para los fines consiguientes, con sentimientos de distinguida consideración y estima.

Atentamente
TRABAJO, HONOR Y DISCIPLINA

POLICIA MUNICIPAL DE LOJA
COMANDANCIA GENERAL
MUNICIPIO DE LOJA

Crnel. Manuel Toledo Cueva.
COMANDANTE GENERAL
POLICIA MUNICIPAL DE LOJA
TELF. 2585606.

Dir: Bernado Valdivieso 158 - 24 e Imbabura esq.
Telf.: (593 7) 258 5606 • E-mail: cacml@loja.gob.ec
Comandancia del Cuerpo de Agentes de Control Municipal Loja

"Nada por la fuerza, todo por la le
juntos construyamos una Loja para todo

Anexo Nº3: Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento tiene el propósito de informarlo e invitarlo a participar en el proyecto de investigación titulado: "El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el periodo 2019", que tiene como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en la Policía Municipal de Loja. El presente estudio se realizará mediante la aplicación, análisis, e interpretación de pruebas psicológicas.

La información obtenida a partir de sus respuestas en la prueba tendrá un carácter eminentemente confidencial de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio. Igualmente, usted podrá tener conocimiento de la interpretación de sus resultados y puntuaciones obtenidas en la prueba.

En consideración a lo anterior, agradezco su participación voluntaria en la realización de esta prueba. (Si desea participar por favor, marque sus datos personales en la parte inferior de la hoja y firme en el espacio designado). (Yo) _____, portador de la cédula de ciudadanía número _____ expreso voluntaria y conscientemente mi deseo de participar en la realización de la prueba en el lugar y hora prevista por el evaluador.

En constancia firma, _____.

Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Anexo N°4: Reactivo de Síndrome de Burnout

Inventario de Burnout de Maslach

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Sexo:

Edad:

Tiempo de servicio:

Ocupación:

A continuación figuran una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

		Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios					
5	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.					
6	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis usuarios.					
8	Me siento estresado por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.					
16	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.					
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis usuarios.					
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con las personas.					
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
22	Siento que los usuarios me culpan de sus problemas.					

Anexo N°5: Reactivo de Afrontamiento del estrés

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

CAE

Instrucciones: En la página que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni mala, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. La ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. **Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó coda una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican.**

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1. Traté analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0	1	2	3	4
2. Me convencí de que hiciere lo que hiciere las cosas siempre me saldrían mal	0	1	2	3	4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0	1	2	3	4
4. Descargué mi mal humor con los demás.	0	1	2	3	4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trata de concentrarme en otras cosas.	0	1	2	3	4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía.	0	1	2	3	4
7. Asistí a la Iglesia.	0	1	2	3	4
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados.	0	1	2	3	4
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas.	0	1	2	3	4
10. Intenté sacar algo positivo del problema.	0	1	2	3	4
11. Insulté a ciertas personas.	0	1	2	3	4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.	0	1	2	3	4
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.).	0	1	2	3	4
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.	0	1	2	3	4
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema.	0	1	2	3	4
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.	0	1	2	3	4
18. Me comporté de forma hostil con los demás.	0	1	2	3	4

19. Salí al cine, a cenar, a "dar una vuelta",etc., para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema.	0	1	2	3	4
21. Acudí a la iglesia para rogar que se solucionase el problema.	0	1	2	3	4
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.	0	1	2	3	4
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.	0	1	2	3	4
24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes.	0	1	2	3	4
25. Agredí a algunas personas.	0	1	2	3	4
26. Procuré no pensar en el problema.	0	1	2	3	4
27. Hablé con algunos amigos y familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal.	0	1	2	3	4
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación.	0	1	2	3	4
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas.	0	1	2	3	4
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.	0	1	2	3	4
31. Experimenté personalmente eso de que "No hay mal que por bien no venga".	0	1	2	3	4
32. Me irrité con alguna gente.	0	1	2	3	4
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir.	0	1	2	3	4
35. Recé.	0	1	2	3	4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	0	1	2	3	4
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran.	0	1	2	3	4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor.	0	1	2	3	4
39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos.	0	1	2	3	4
40. Intenté olvidarme de todo.	0	1	2	3	4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos.	0	1	2	3	4
42. Acudí a la iglesia para poner velas o rezar.	0	1	2	3	4

Anexo N°6: Percentiles para los tres componentes y el puntaje total.

BAREMOS						
NIVEL	Pc	Agotamiento Emocional	Realización personal	Despersonalización	Síndrome De Burnout	Pc
	1	0 a 34	0 a 6	0 a 10	0 a 58	1
	2	35		11		2
	3		7		59	3
	4	36				4
MUY BAJO	5				60	5
	6		8		62	6
	7	37				7
	8			12		8
	9					9
	10	38	9		63	10
BAJO	15	39			64 - 65	15
	20	40	10	13	66	20
	25		11		67	25
	30	41- 42	12	14	68	30
	35	43			69	35
	40	44 - 45			70 - 72	40
	45	46 - 51	13		73 - 79	45
PROMEDIO	50	52 - 54		15	80 -84	50
	55	55	14		86 - 87	55
	60	56 - 57			88	60
	65	58	15		89	65
	70			16	90	70
	75			17	91 - 92	75
	80	59	16		93	80
ALTO	85	60	17			85
	90			18	94 - 95	90
	91	61				91
	92					92
	93		18		96	93
	94				97	94
MUY ALTO	95	62			98	95
	96					96
	97	63				97
	98				99	98
	99	64- 65	19 - 20	19 - 20	100 - 103	99
	Media	50,7	13,9	15,6	80,2	Media
	DS	9,5	3,3	2,2	13,1	DS

Anexo N°7: Certificado de recolección de datos.

Municipio de Loja

Loja para todos

COMANDANCIA GENERAL
POLICIA MUNICIPAL

La seguridad y el orden es tarea de todos

CERTIFICA:

En la Ciudad de Loja a los Veinte y siete días del mes de Noviembre del año 2019, se Certifica que la: SRTA. JHULEIDY STEFANNY PAUCAR BARBA, Egresada de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Loja, con Nro.- de Cedula de Identidad 1150037222; ha realizado la recolección de datos, mediante dos encuestas al Personal de la Policia Municipal, para desarrollar la investigación de la Tesis Titulada ***"EL SINDROME DE BOURNOUT Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE LA POLICIA MUNICIPAL DE LOJA PERIODO 2019"*** dichas encuestas se aplicaron desde el día: Miércoles 13 al Viernes 22 de Noviembre del 2019, y se alcanzó a recolectar 100 muestras.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente
TRABAJO HONOR Y DISCIPLINA

Crnel. Manuel Toledo Cueva.
COMANDANTE GENERAL
POLICIA MUNICIPAL DE LOJA
TELF. 2585606.

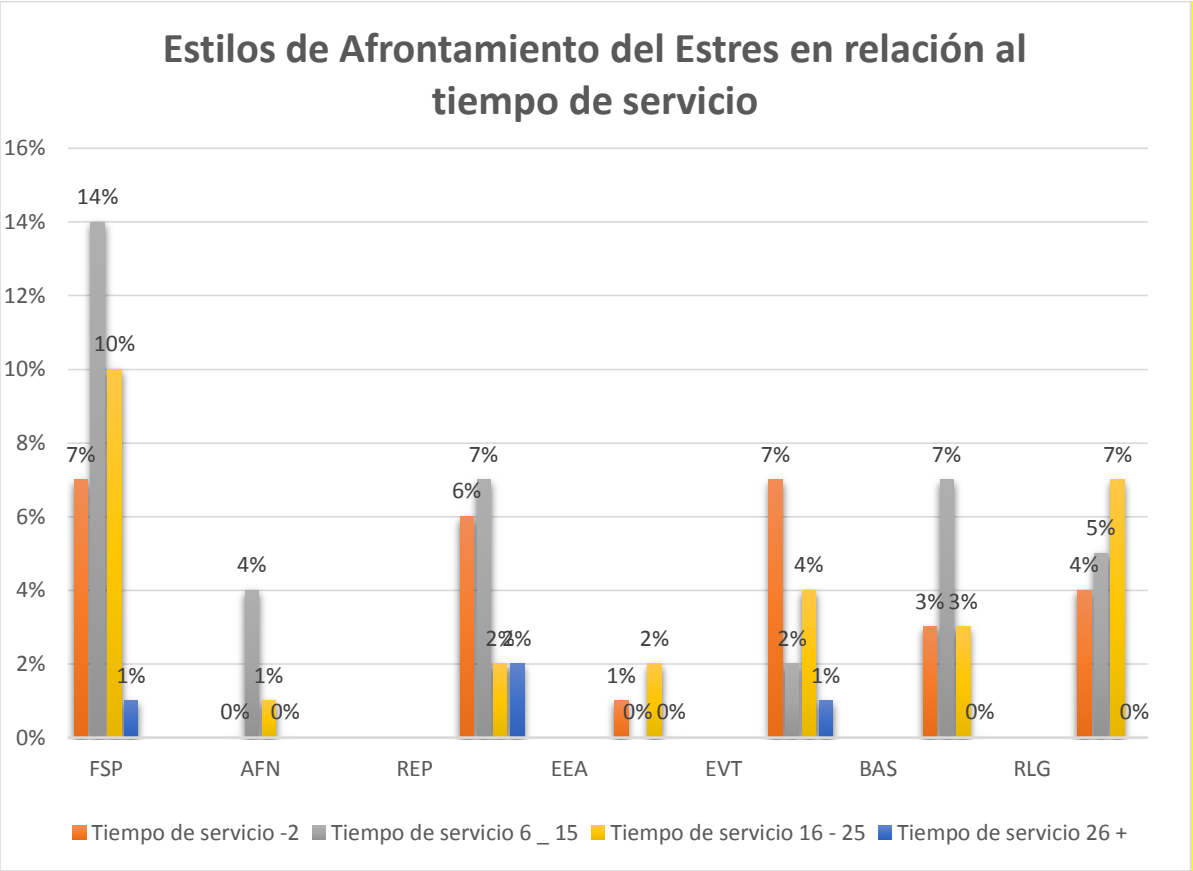
Anexo N°8: Otros resultados

Tabla 5: Estilos de Afrontamiento del Estrés en relación al tiempo de servicio.

		Estilos de Afrontamiento														Total	
		Focalización en la solución del problema		Autofocalización negativa		Reevaluación positiva		Expresión emocional abierta		Evitación		Búsqueda de apoyo social		Religión			
		F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
Tiempo de servicio	2 - 5	7	7%	0	0%	6	6%	1	1%	7	7%	3	3%	4	4%	28	28%
	6 - 15	14	14%	4	4%	7	7%	0	0%	2	2%	7	7%	5	5%	39	39%
	16 - 25	10	10%	1	1%	2	2%	2	2%	4	4%	3	3%	7	7%	29	29%
	26 +	1	1%	0	0%	2	2%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	4	4%
Total		32	32%	5	5%	17	17%	3	3%	14	14%	13	13%	16	16%	100	100%

F: Frecuencia; P: Porcentaje
Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Gráfico 4: Estilos de Afrontamiento del Estrés en relación al tiempo de servicio.



Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de encuesta al personal de la Policía Municipal de Loja
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Análisis e interpretación

El estilo de afrontamiento Focalización centrado en el problema es el más utilizado principalmente por los agentes policiales de entre 6 – 15 años de servicio (14%), en un menor porcentaje aquellos con 16 – 25 años de servicio (10%), y por último los de 2 - 5 años de servicio (7%).

Anexo N°9: Material didáctico

CÓMO SOLUCIONR PROBLEMAS

ORIENTACIÓN DEL PROBLEMA	
¿Cuál es el problema?	
FORMULACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	
Antecedentes	
Detallar el problema	
GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
TOMA DE DECISIONES	
PROS	CONTRAS
PUESTA EN PRÁCTICA DE LA DECISIÓN TOMADA Y VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS	

Anexo N°10: Certificado de Traducción

FINE-TUNED ENGLISH LANGUAGE INSTITUTE
Líderes en la Enseñanza del Inglés

Mgs. Mayra Yadira Chamba Cañar

DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA LTDA.

C E R T I F I C A:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés de un resumen de tesis de graduación la cual se realizó en base a los documentos originales entregados por el egresado y autor de la misma la señorita Jhuleidy Stefany Paucar Barba con el tema denominado "EL SINDROME DE BURNOUT Y LAS TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE LOJA EN EL PERÍODO 2019", los mismos que servirán para fines personales de uso del cliente. Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad que me acreditan como perito traductor.

That the document composed here is a faithful translation from the Spanish language to the English language of a summary of graduation thesis which was made based on the original documents delivered by the undergraduate and author of the same Miss Jhuleidy Stefany Paucar Barba with the theme called "THE BURNOUT SYNDROME AND THE COPING TECHNIQUES IN THE STAFF OF THE MUNICIPAL POLICE OF LOJA IN THE PERIOD 2019", which will be used for personal client's purposes. This is all I can say in honor of the truth that accredits me as an expert translator.

Loja, 11 de marzo de 2020.

Mgs. Mayra Y. Chamba Cañar.

DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA LTDA.

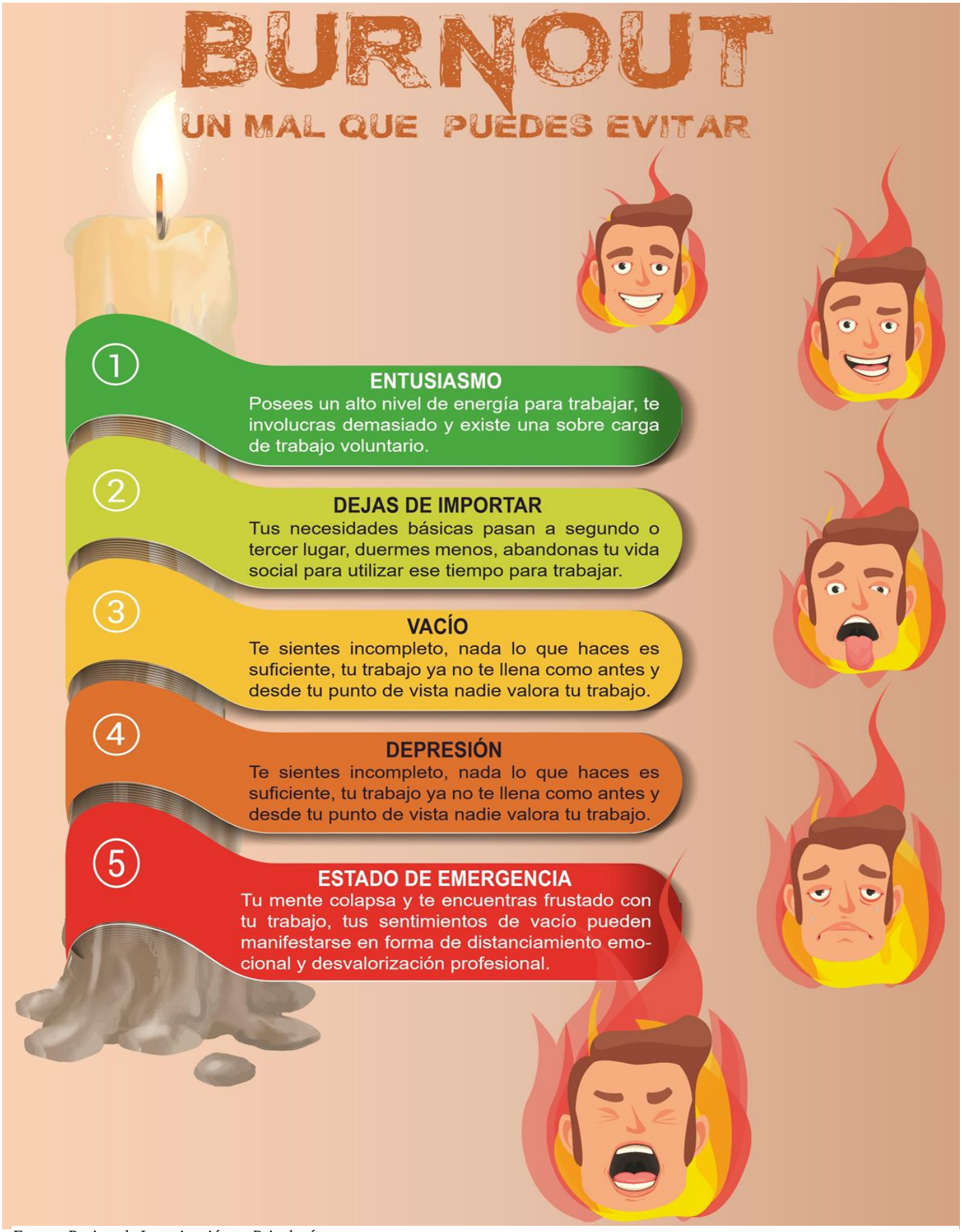
Mayra Yadira Chamba Cañar
1104492408
Perita Traductor Loja
Nro. De Calificación: 1259856
Docente de Inglés del Ministerio de Educación
Docente del Instituto Particular de Inglés "Fine-Tuned English"

-Tuned English Cía. Ltda. | Teléfono 2578899 | Email venalfine@finetunedenglish.edu.ec | www.finetunedenglish.edu.ec

Loja: Macará entre Miguel Riofrío y Rocafuerte
Catamayo: Av. 24 de Mayo 08 - 21 y Juan Montalvo Telfs. 2678442
Zamora: García Moreno y Pasaje 12 de Febrero Telfs. 2608169
Yantzaza: Jorge Mosquera y Luis Bastidas Edificio "Coop. Sindicato de Choferes"

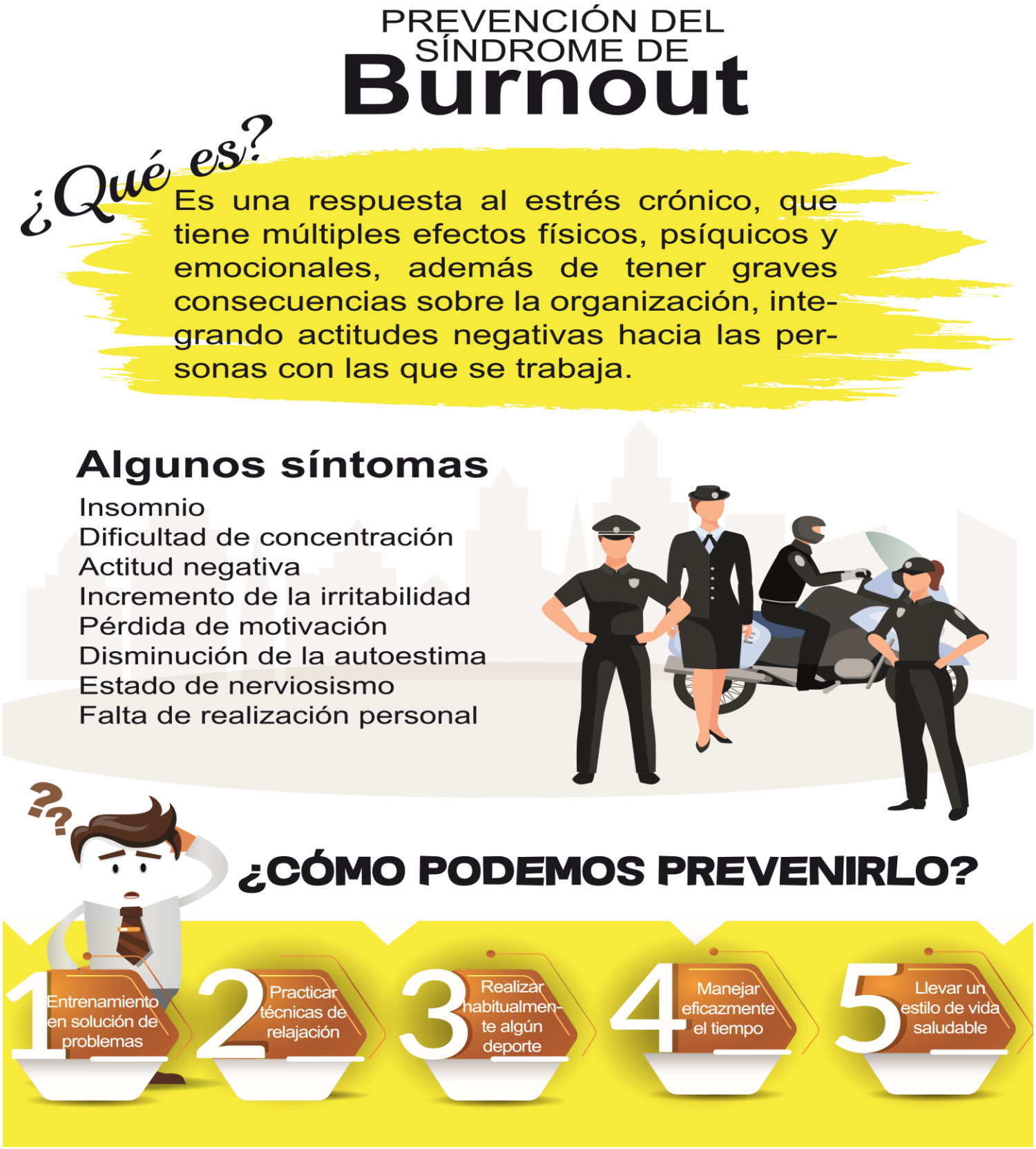
Anexo N°11: Infografías sobre el manejo y prevención del burnout

Gráfico 5: Burnout un mal que puedes evitar



Fuente: Revista de Investigación en Psicología.
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Gráfico 6: Prevención del síndrome de burnout



Fuente: Revista de Investigación en Psicología.
Elaborado por: Jhuleidy Stefany Paucar Barba

Anexo N°12: Proyecto de tesis.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

TEMA

"El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el período 2019".

PROYECTO DE TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA

Autor:

Srt. Jhuleidy Stefany Paucar Barba.

LOJA-ECUADOR

2019

a. TEMA

"El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el periodo 2019".

b. PROBLEMÁTICA

El síndrome de Burnout es una preocupación a nivel global debido a que se presenta como un efecto negativo para la salud física, psicológica y espiritual, de quienes la padecen, además de interferir en el desempeño laboral (Bährer-Kohler, 2013). Según estudios empíricos el síndrome de burnout ocurre principalmente en profesiones asistenciales cuyo trabajo implica demandas constantes e interacciones intensas con otras personas. El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH, 1993) señala que los Agentes de policía son la segunda ocupación con la tasa más alta de homicidio ocupacional, después de los taxistas. Y el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester, sitúa a los policías en segunda posición en nivel de estrés profesional, siendo una de las profesiones de intensa labor, tanto por la naturaleza del trabajo como por las influencias asociadas al ambiente laboral (Dempsey & Forst, 2009).

En otros estudios epidemiológicos (Silveira et al., 2005; Thizon & Camargo, 2010; Guzmán, 2013) se identifica una alta prevalencia de agotamiento relacionado con el síndrome de burnout, en los oficiales de policía debido a que su actividad conlleva un alto grado de responsabilidad, mando y jerarquía es decir, el tipo de actividad que realizan y al que están regidos, constituye un trabajo altamente estresante.

El agotamiento laboral afecta a empleados de diversas ocupaciones como las relacionadas con el cuidado, labores de cuidador primario, profesiones relacionadas con la fuerza pública, dentro de ellos los de mando municipal, así como otras profesiones de alto rendimiento físico o psíquico, siendo el resultado de una interacción compleja del lugar de trabajo y factores sociales e individuales que se ven involucrados. El agotamiento y el estrés relacionado con el trabajo trae consigo consecuencias negativas para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores,

así como la productividad y la rentabilidad de servicios para los que trabajan (Valente et al. 2011).

Díaz y Gómez (2016) realizaron una recopilación de 89 estudios de 12 países latinoamericanos con el fin de crear un panorama global sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica; concluyeron así que, si bien para una gran parte de la población prevalecen problemas de salud laboral de cualquier otra índole que pueden ser muy graves, también en Latinoamérica el burnout está presente y va en aumento; aunque por otro lado existen una serie de elementos culturales en la sociedad latinoamericana que protegen de enfermedades de sociedades capitalistas y altamente industrializadas, es decir que la creación de estrategias de afrontamiento y su intervención estarán relacionadas con el contexto sociocultural (Díaz F & Gómez I, 2016).

Arias W. (2012) en su investigación comparativa del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa-Perú. Se contó con la participación de 124 policías, 86 enfermeras y 233 profesores. Se encontró que el personal policial tiene una realización personal baja. Del mismo modo se evidencia que el 53% de policías tiene un nivel severo de síndrome de burnout, así mismo el 23% de ellos padece en un nivel moderado y el 24%, en un nivel leve. Se concluyó que el síndrome de burnout es mayor entre los policías en comparación a las enfermeras y docentes. De esta manera se evidencia que la labor policial tiene mayor índice de burnout.

El estudio más cercano a nuestra realidad y de acuerdo a la población fue el realizado por Guzmán G. (2013) en la ciudad de Cuenca en el personal policial, se constató que el 96% presenta estrés laboral, revelando sus principales dificultades en Focalización de la Solución del Problemas, Revaluación Positiva y en Búsqueda de Apoyo Social, se estimó que estos eran ocasionados por su incapacidad para encontrar aspectos positivos en los inconvenientes diarios que se presentan en el entorno laboral,

sin embargo, también revelo que el 2% del personal padece de burnout que es un rango bajo en el estudio. Concluyendo que parte del problema se encuentra en la visión negativa que tiene la ciudadanía hacia la policía, por lo que existe un trato descortés con la autoridad (Guzmán, 2013).

A nivel local hasta la actualidad no se registran estudios realizados en la Policía Municipal de Loja, por lo que surge el interés de efectuar este estudio tendiente a determinar la prevalencia del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en la Policía Municipal, de lo que surge las preguntas a investigar:

¿Qué prevalencia de Síndrome Burnout existe en el personal de Policía Municipal de Loja?

¿Qué estrategias de afrontamiento tiene el personal de la Policía Municipal de Loja?

c. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de analizar al síndrome de burnout se debe al derecho que tiene todo trabajador a la protección en salud mental. En la actualidad el síndrome de burnout es un tema de interés tanto a nivel mundial como latinoamericano, en el Ecuador existen pocos estudios realizados, y estos se enmarcan en el problema de manera general aportando una visión global, más no comprender de manera suficiente como para realizar intervenciones eficientes del burnout. Es por esto que se considera necesario este estudio a nivel local, ya que favorecería tanto la comprensión del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento que son empleadas en esta población, así como la obtención de datos epidemiológicos actuales que son elementales para construir de manera eficiente programas de intervención. Además es oportuno considerar importante este estudio como pionero en síndrome de burnout en la Policía Municipal de Loja, con el fin de profundizar en el conocimiento de dicho factor de riesgo laboral y de salud a la que está sujeta esta población.

Es preciso señalar que el cuerpo de policías municipal de Loja no cuenta con un departamento psicológico que evalué a cada integrante de la policía municipal, así como tampoco se ha podido hasta el momento, ofrecer alternativas de educación en generación de soluciones que favorezcan el bienestar individual y social, atención a la diversidad y el desarrollo sostenible, de manera que reduzca el impacto psicológico que ocasionan la exposición a situaciones estresantes como son la alta demanda de usuarios, los enfrentamientos con la ciudadanía en disturbios públicos, largos horarios de trabajo, conflictos que ocurren de manera frecuente con vendedores ambulantes, poca asertividad al momento de resolver problemas públicos, abuso de la autoridad y perdida de respeto de la ciudadanía; incurriendo en conductas que podrían ocasionar sanciones y afectar al núcleo familiar, que pueden conducir a reacciones complejas a

nivel físico, psicológico y social relacionados con el burnout. Por esta situación se considera necesario la evaluación del personal y establecer programas de prevención enfocados directamente en el problema. Además esta investigación servirá para llegar a resultados y conclusiones de esta manera orientar futuras investigaciones en el área de la psicología clínica.

d. OBJETIVOS

Objetivo principal

- Determinar el nivel de síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en la Policía Municipal de Loja durante el periodo 2019.

Objetivos específicos

- Identificar la prevalencia de Burnout y las estrategias de Afrontamiento empleadas por los Policías Municipales de Loja.
- Analizar la relación entre síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento empleadas por los Policías Municipales de Loja.
- Desarrollar un plan de prevención en Psicoeducación de fortalecimiento de técnicas de afrontamiento en los empleados municipales que pertenecen a la Policía Municipal de Loja.

e. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

El presente estudio está destinado a determinar los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento en los agentes de la policía municipal de Loja.

La investigación será de tipo descriptivo, mixto cuantitativo y cualitativo que permitirá obtener una idea completa mediante una integración sistemática de los métodos, será medido con test estandarizados que se analizaran haciendo uso de la estadística ya que busca explicar la relación existente entre dos variables: el Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento.

No experimental porque no se manipulara la variable y de corte transversal puesto que se aplicará en un determinado momento.

Población y muestra

La población estudio está conformada por 230 oficiales. El tipo de muestreo será no probabilístico siendo que la elección de los elementos no dependerá de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características que definieran por los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Agentes policiales activos que laboren en contacto con la ciudadanía.
- Agentes policiales de ambos sexos.
- Agentes policiales con dos años mínimos de antigüedad.
- Agentes policiales que de forma voluntaria deseen participar de la investigación previa firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Agentes policiales inactivos o retirados.
- Agentes policiales con menos de dos años de antigüedad.
- Agentes policiales que no trabajen en contacto con la ciudadanía.

Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Categoría	Indicador	Definición Operacional	Técnicas e instrumentos
<u>Independiente</u> Síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas.	**Psicológica**	Alto: 75 a mas Medio: 30 – 75 Bajo: 1- 25	El síndrome de burnout se mide a través del Maslach Burnout Inventory. La puntuación en las escalas del MBI es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. El resultado de la suma o la puntuación directa se deben ubicar en la tabla de baremos para luego identificar los niveles.	**Inventario De Burnout De Maslach (MBI)**

<u>Dependiente</u> Estrategias de afrontamiento	Consiste en la utilización de recursos dirigidos hacia sí mismo o hacia el ambiente, de tal manera que se obtiene información acerca de cómo se puede modificar la situación problemática, para luego realizar las acciones pertinentes.	**Psicológica**	**Dominios que evalúa el CAE, cada uno tiene su respectiva puntuación** a) Focalizado en la solución del problema Autofocalización negativa	Los estilos de afrontamiento al estrés se miden a través del cuestionario Modos de Afrontamiento al Estrés. Para la calificación se suman los puntajes obtenidos para cada una de las 13 áreas. Al puntaje obtenido se le multiplica por la constante 0.25, posteriormente se ubica el puntaje hallado en el perfil, considerando que dicho perfil	**Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (CAE).**

			b) Reevaluación positiva c) Expresión emocional abierta d) Evitación e) Búsqueda de apoyo social f) Religión	esta presentado en % se multica el puntaje obtenido por 10. 25 puntos: muy pocas veces se emplea esta forma. 50 – 75 puntos: depende de la circunstancia. 100 puntos: forma frecuente de afrontar el estrés.	

Técnicas e instrumentos

Para la realización del estudio se empleará un sistema de instrumentos y técnicas con la finalidad de obtener información necesaria para poder responder el objetivo planteado. El estudio constara de:

Oficio

Se solicitará Crnel. Manuel Toledo Comandante de la policía municipal de la ciudad de Loja, la autorización para poder realizar la investigación en dicha institución.

Instrumentos psicológicos

- **Inventario De Burnout De Maslach (Mbi)**

Nombre: Inventario De Burnout De Maslach

Autores: Cristina Maslach y Susana Jackson

Procedencia: España

Año: 1997

Administración: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: de 10 a 15 minutos

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Baremación: Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 30 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

De acuerdo con la adaptación realizada por Vizcardo W. en el 2016, el inventario comprende tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización

personal y está compuesto por 22 ítems valorados con una escala de frecuencia tipo Likert de cinco puntos., según las siguientes opciones: 1 = Nunca, 2 = Algunas veces al año, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Algunas veces a la semana, 5 = Diariamente.

El cuestionario se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Áreas que evalúa: la Sub escala de Agotamiento Emocional. Está compuesta de 9 preguntas. Cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización. Está formada por 5 ítems. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Ítems 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización Personal. Está constituido por 8 ítems. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, ya que en esta dimensión se considera una puntuación inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Confiabilidad: Tiene altos índices de confiabilidad interna (Alfa de Cronbach de las áreas oscilan entre 0.490 y 0.909, y el alfa del Cronbach del test total es de 0.914.) Test-Retest, que indican que las respuestas y errores son estables y que no existen efectos de práctica.

Los índices de confiabilidad para las dimensiones, agotamiento emocional (0, 490), despersonalización (0,717) y realización personal (0,909). Confirmándose que el

modelo presenta índices de confiabilidad aceptables. Por lo tanto se confirma que la prueba tiene validez de constructo (Vizcardo Vallejos, 2017).

- **Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (CAE).**

Nombre: Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (CAE).

Autores: Bonifacio Sandín y Paloma Chorot

Procedencia: Nueva York

Año: 2002

Administración: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: de 10 a 15 minutos

Finalidad: Tiene como objetivo evaluar y conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes.

Baremación: su suman los valores registrados por el evaluado en cada pregunta, según las distribución de los ítems en cada una de las siete subescalas, determinando así que los que tienen puntuación más alta, serán los tipos de afrontamiento utilizados con regularidad.

Se suman los valores marcados en cada ítem, según las siguientes subescalas:

- Focalizado en la solución del problema (FSP) 1, 8, 15, 22, 29, 36
- Autofocalización negativa (AFN) 2, 9, 16, 23, 30, 37
- Reevaluación positiva (REP) 3, 10, 17, 24, 31, 38
- Expresión emocional abierta (EEA) 4, 11, 18, 25, 32, 39
- Evitación (EVT) 5, 12, 19, 26, 33, 40
- Búsqueda de apoyo social (BAS) 6, 13, 20, 27, 34, 41

- Religión (RLG) 7, 14, 21, 28,35, 42

Áreas de Evaluación: Según la adaptación de Sadin y Charot el cuestionario consta de 42 ítems Puede observarse que los 7 factores corresponden a las siete dimensiones básicas del afrontamiento que evalúa el cuestionario. Factor 1: búsqueda de apoyo social (BAS), Factor 2: expresión emocional abierta (EEA), Factor 3: religión (RLG), Factor 4: focalizado en la solución del problema (FSP), Factor 5: evitación (EVT), Factor 6: auto-focalización negativa (AFN), y Factor 7: re-evaluación positiva (REP). El cuestionario resultante tras los respectivos análisis factoriales ha sido denominado Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE).

Confiabilidad: La fiabilidad del CAE se evidencia a través del coeficiente alfa de Cronbach y de las correlaciones corregidas ítem-subescala. En lo que concierte a los coeficientes alfa las sub escalas BAS, RLG y FSP presentan coeficientes > 0,85 (niveles excelentes), los sub-escalas EEA, EVT y EEP presentan coeficientes entre 0,71 y 0,76, correspondiendo el coeficiente más bajo (0,64) a la sub-escala ANF. Considerados conjuntamente, el CAE presenta una fiabilidad entre excelente y aceptable.

Validez: Se describe el desarrollo y la validación preliminar del CAE, a partir de una muestra de estudiantes universitarios (N = 592). Los resultados demostraron una clara estructura factorial de siete factores que representaban los siete estilos básicos de afrontamiento. Las correlaciones entre los factores fueron bajas o moderadas. Los coeficientes de fiabilidad de Cronbach para las 7 subescalas variaron entre 0,64 y 0,92 (media = 0,79). Un análisis factorial de segundo orden evidenció una estructura de dos factores, que representaban los estilos de afrontamiento racional y focalizado en la emoción.

Para determinar la frecuencia del empleo del mecanismo de afrontamiento debe considerarse que aquellas en la cual tuviera mayores puntajes, estarían indicando que son las formas más comunes de afrontar el estrés por parte del sujeto.

Procedimiento

La presente investigación se llevará a cabo en tres etapas que ayudarán a la obtención de los objetivos del estudio.

Primera etapa.

En un primer momento se procederá a la observación del lugar de estudio y a la entrevista con los administrativos de la Policía Municipal de Loja, para la aplicación de los instrumentos a los policías que laboran, esperando recibiendo la aprobación para la continuación de esta investigación, con el compromiso de devolver los resultados.

Segunda etapa

De acuerdo a lo establecido por las autoridades se realizará a la recolección de datos a través de la aplicación de reactivos a los agentes policiales que laboran en la policía municipal de Loja.

Con los datos recogidos se procederá a realizar la tabulación de datos, análisis estadístico, establecimiento de resultados.

A través de la interpretación de los datos se elaborará la discusión, la corroboración o no de los objetivos, así como también la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Tercera etapa

Se ofrecerá un plan de prevención del síndrome de burnout en os agentes policiales para de esta manera mejorar el ambiente laboral y de esta manera la calidad de su trabajo.

f. CRONOGRAMA

TIEMPO	2019																								2020							
	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
ACTIVIDAD																																
Elaboración del proyecto																																
Aprobación del proyecto																																
Revisiones bibliográficas																																
Recolección de datos																																
Organización de información																																
Tabulación y análisis de datos																																
Redacción del primer informe																																

Revisión y corrección de tesis																																				
Presentación de tesis																																				
Asignación de tribunal																																				

g. PRESUPUESTO

CONCEPTO	Cantidad	Costo unitario (USD	Costo Total (USD)
VIAJES TÉCNICOS			
Viajes y pasajes	36	1.25	45.
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Copias	500	0,05	25.
Anillados	3	1.00	3.0
Reactivos	200	0.05	10.
Lápices	40	0.50	16.
Refrigerio	36	1.50	54.
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y SOFTWARE			
Libros	3	25.00	75.
Revistas	5	10.00	50.
Software	1	20.00	20.
EQUIPOS			
Computadora	1	600.00	60
Impresora	1	25.00	25.
Total			92

FINANCIAMIENTO

La totalidad de gastos de la investigación serán financiados por parte del investigador.