



Universidad  
Nacional  
de Loja

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

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL POLICIAL TÉCNICO OPERATIVO**  
**DEL DISTRITO 01 LOJA, PERIODO 2021.**

Trabajo de integración curricular  
previa a la obtención del título de  
Licenciada en Psicología Clínica.

**AUTOR/A:**

NICOLE ANABEL BENITEZ CABRERA

**DIRECTOR:**

PSICÓLOGA CLÍNICA MAYRA DANIELA MEDINA AYALA, MG. SC

LOJA – ECUADOR

2022

## CERTIFICACIÓN

Loja, 2 de marzo del 2022

Psicóloga Clínica Mayra Daniela Medina Ayala. Mg.Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de integración curricular titulado: **Síndrome de Burnout en el personal policial técnico operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021**. De la autoría de la estudiante de la carrera de Psicología Clínica, **Nicole Anabel Benitez Cabrera**, con número de cédula **1105885071**, previa a la obtención del título de Licenciada en Psicología Clínica, una vez el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Psicóloga Clínica Mayra Daniela Medina Ayala. Mg.Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **AUTORÍA**

Yo, Nicole Anabel Benitez Cabrera, declaro ser autor/a del presente trabajo de integración curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Cédula de Identidad:** 1105885071

**Fecha:** 21 de abril del 2021

**Correo electrónico:** [nicole.benitez@unl.edu.ec](mailto:nicole.benitez@unl.edu.ec)

**Teléfono o Celular:** 0999529007

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Nicole Anabel Benitez Cabrera**, autora del trabajo de investigación: **Síndrome de Burnout en el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021.**

Autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual, a través de su visibilidad del contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

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

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de investigación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 21 días del mes de abril del 2022, firma el autor.

### **Firma:**

**Autor:** Nicole Anabel Benitez Cabrera

**Cédula de identidad:** 1105885071

**Correo Electrónico:** [nicole.benitez@unl.edu.ec](mailto:nicole.benitez@unl.edu.ec)

**Celular:** 0999529007

**Dirección:** Consacola, Brasilia y Diamantina.

### **DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora de trabajo de integración curricular:** Psicóloga Clínica Mayra Daniela Medina Ayala.  
Mg.Sc.

### **Tribunal de grado:**

**Presidenta:** Dra. Ana Puertas Azanza. Mg, Sc.

**Vocal:** Psc. Cl. Cindy Cuenca Sánchez. Mg, Sc.

**Vocal:** Psc. Cl. Marco Sánchez Salinas. Mg, Sc.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación con mucho cariño a mis padres, quienes son el pilar fundamental en mi formación humana, por los valores impartidos, consejos y apoyo incondicional. Por siempre inculcarme la responsabilidad y deseos de superación para conseguir mis objetivos. Además por estar presentes, brindándome los recursos necesarios para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanas, familiares y amigos que me han sabido acompañar en este proceso de aprendizaje.

*Nicole Anabel Benitez Cabrera*

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, quiero dar gracias a Dios por brindarme la sabiduría, fortaleza y empeño para desarrollar la presente investigación.

A la Universidad Nacional de Loja ,sobre todo a la Facultad de la Salud Humana, por mi formación académica, que me permitirá dar un gran paso y desenvolvimiento en mi vida profesional, al personal administrativo por su dedicación y profesionalismo en su accionar. Así mismo a todos los docentes de la carrera por su vocación, enseñándonos a estimar y valorar nuestra profesión. Pero de manera muy especial a la Psc. Cl. Mayra Daniela Medina Ayala, Mg. Sc, directora de la presente investigación, por compartirme su valiosa orientación y experiencia.

A mis compañeros, quienes han sido mi apoyo, compañía y equilibrio en distintas circunstancias. Finalmente agradezco al Personal Policial del Distrito 01 de la ciudad de Loja, por la apertura y colaboración en el desarrollo del presente estudio.

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
Dedicatoria.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE ANEXOS.....	ix
TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
2.1.ABSTRACT .....	3
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. MARCO TEÓRICO .....	7
4.1.Capítulo I: Síndrome de Burnout.....	7
4.1.1 Definición .....	7
4.1.2. Factores de riesgo .....	7
4.1.3. Factores sociodemográficos .....	7
4.1.4. Dimensiones del síndrome de Burnout.....	8
4.1.5. Diagnóstico:.....	9
4.1.6. Estrategias y técnicas de intervención frente al burnout: .....	10
4.2. Capítulo 2: Policía Nacional del Ecuador.....	12
4.2.1 Definición .....	12
4.2.2 Factores condicionantes en la salud mental.....	12

4.2.3	Consecuencias del estrés en la Policía Nacional.....	13
4.2.4	Consecuencias crónicas del estrés: .....	13
4.2.5	Actuación frente al estrés policial: .....	14
<b>5</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1.</b>	<b>Tipo de investigación.....</b>	<b>15</b>
<b>5.2.</b>	<b>Tipo de estudio .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3.</b>	<b>Población.....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.</b>	<b>Procedimiento.....</b>	<b>18</b>
5.4.1.	Primera Fase .....	18
5.4.2.	Segunda Fase .....	18
5.4.3	Tercera Fase.....	18
5.4.4.	Cuarta fase .....	18
<b>5.5.</b>	<b>Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>19</b>
<b>5.6.</b>	<b>Procesamiento de datos y análisis estadístico.....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>6.1.</b>	<b>Síndrome de Burnout.....</b>	<b>20</b>
<b>6.2.</b>	<b>Dimensiones del Inventario de Burnout Maslach - Encuesta de Servicios Humanos.....</b>	<b>20</b>
<b>6.3.</b>	<b>Relación de factores sociodemográficos con el Síndrome de Burnout.....</b>	<b>22</b>
<b>6.4.</b>	<b>Plan de atención preventivo ante el Síndrome de Burnout.....</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>9</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>10</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>37</b>
<b>11</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango de edad.....	16
Tabla 2. Sexo/ Género.....	16
Tabla 3. Estado civil .....	17
Tabla 4. Rango Laboral.....	17
Tabla 5. Presencia del Síndrome de Burnout en los participantes .....	20
Tabla 6. Agotamiento Emocional .....	20
Tabla 7. Despersonalización .....	21
Tabla 8. Realización Personal.....	21
Tabla 9. Edad & Síndrome de Burnout.....	22
Tabla 10. Sexo & Síndrome de Burnout.....	22
Tabla 11. Estado Civil & Síndrome de Burnout.....	23
Tabla 12. Rango Laboral y Síndrome de Burnout .....	24
Tabla 13. Correlación de Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos .....	24
Tabla 14. Rango Laboral y Síndrome de Burnout .....	28
Tabla 15. ¿Estoy quemado laboralmente? .....	29
Tabla 16. Solucionando mis problemas.....	30
Tabla 17. Relajación física y mental.....	31
Tabla 18. Aprendiendo a manejar mi estrés en el trabajo.....	32

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Inventario de Burnout Maslach - Encuesta de Servicios Humanos. ....	41
Anexo 2. Encuesta preelaborada de factores sociodemográficos .....	42
Anexo 3. Consentimiento Informado.....	42
Anexo 4. Certificado de traducción .....	43
Anexo 5. Informe de estructura y coherencia. ....	44

## **1. TÍTULO**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL POLICIAL TÉCNICO OPERATIVO DEL  
DISTRITO 01 LOJA, PERIODO 2021.**

## 2. RESUMEN

El Síndrome de Burnout afecta al individuo como a la organización. Ocasionando, problemas emocionales, actitud negativa, conducta agresiva, dependencia al alcohol u otras sustancias, problemas familiares; e índices somáticos como alteraciones cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, musculares, digestivos, entre otros; en cuanto a la organización puede afectar el deterioro de la calidad asistencial, ausentismo laboral, tendencia al abandono de la organización, aumento de conflictos interpersonales, entre otros problemas. El objetivo de la investigación fue determinar el Síndrome de Burnout y ciertos factores sociodemográficos que pueden incidir en su desarrollo, con una muestra de 131 participantes que conforman el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, la metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa y de corte trasversal, se utilizó el Inventario de Burnout Maslach y la Encuesta de Servicios Humanos (MBI-HSS). Los resultados evidencian un bajo agotamiento emocional, baja despersonalización y alta realización personal. Obteniendo así, un menor nivel de Síndrome de Burnout en los participantes de la presente investigación. Además, que los factores sociodemográficos como: sexo, edad, estado civil y rango laboral no son factores predisponentes para el desarrollo del síndrome.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Policía Nacional, factores sociodemográficos, estrés laboral, prevención.

## 2.1. ABSTRACT

The Burnout Syndrome affects the person as well as the organization. Causing emotional problems, negative attitude, aggressive behavior, dependence on alcohol or other substances, family problems; and somatic indices such as cardiovascular alterations, immunological, sexual, muscular, digestive problems; regarding to the organization, it can affect the deterioration of the quality of care, work absenteeism, a tendency to abandon the organization, and an increase in interpersonal conflicts, among other problems. The objective of the following research was to determine the Burnout Syndrome and certain sociodemographic factors that can affect its development, with a sample of 131 participants that make up the Technical Police Operational Staff of District 01 Loja, the methodology used was descriptive, quantitative and cutting cross-sectional, the Maslach Burnout Inventory and Human Services Survey (MBI-HSS) was used. The results show low emotional exhaustion, low depersonalization and high personal fulfillment. Obtaining in this way, a lower level of Burnout Syndrome in the participants of the present investigation. In addition, that sociodemographic factors such as: sex, age, marital status and employment status are not predisposing factors for the development of the syndrome.

**Keywords:** Burnout Syndrome, National Police, sociodemographic factors, work stress, prevention.

### 3. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout, es una enfermedad reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 2019, se la define como el resultado de un estrés crónico, concerniente únicamente al desgaste laboral. Se caracteriza por tres dimensiones como el agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal.

La entrada en vigor del CIE-11 es una oportunidad para visualizar la patología, que existe en la realidad laboral. La normatividad y lineamientos técnicos emitidos por el Ministerio de Trabajo son instrumentos orientadores para su identificación, prevención e intervención tanto en la consulta clínica como en los contextos laborales. Estos instrumentos en coordinación con el CIE-11 serán herramientas fundamentales en la promoción de la salud de los trabajadores. (Vivas & Fonseca, 2019)

En Estados Unidos de América una de cada 10 personas atraviesa estrés o tensión, tristeza, depresión o pérdida de sueño debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo, siendo fuentes más comunes las dificultades económicas en el 64% de los habitantes, pérdida del empleo en un 60%, la inestabilidad económica en el 49%, las responsabilidades del seno familiar en un 47% y los problemas de salud en el 46%. (Ramos, y otros, 2019)

De acuerdo con Duran (2001), la profesión de policía es una de las actividades en las que más se está expuesto al síndrome, puesto que además de las actividades propias, pueden llegar a ver comprometida su salud o su vida, sin contar aún con el trato recibido por parte de los ciudadanos y la presión constante de los medios de comunicación.

En policías del contexto latinoamericano se muestra los resultados de las investigaciones más sobresalientes, en Chile con una muestra de 115 carabineros de ambos géneros se encuentra altos niveles del síndrome en el 48,7% del personal que labora con problemáticas humanas de complejidad e impacto (maltrato y abuso de menores, muertes por accidentes de tránsito y delitos de magnitud).

En México, Sánchez (2012) desarrolló un estudio con 244 policías, de los cuales el 44,6% presentó burnout, y encontró grandes diferencias en las escalas del síndrome al hallar un mayor porcentaje en realización personal (36,9%), puesto que presentan motivación, se relacionan con el desempeño e impulsan el trabajo en equipo. (Montero, Cortés, & Hernández, Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos, 2020)

En Venezuela, con una muestra de 212 policías pertenecientes al Instituto Autónomo Policía del Municipio de Maracaibo, se encontró un menor nivel de burnout y un escaso manejo de emociones. Perú desarrolló el “Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa”, dentro de un servicio multiocupacional de 86 enfermeras, 142 policías y 233 profesores, los resultados confirman hallazgos que señalan que la profesión policial es la más propensa a vivenciar estrés, en particular la dimensión de despersonalización. (Montero, Cortés, & Hernández, 2020)

Según datos de la investigación realizada en el Hospital Docente de la Policía Nacional Guayaquil N°2, mediante la escala sintomática del estrés se evidenció que el 10% de la población encuestada padece de estrés laboral. El 90% se presentan en un estado normal. (Tumbaco, 2016)

Los policías en comparación con los trabajadores sanitarios, docentes y empleados de servicios sociales son los que más alto puntúan debido al esquema laboral expuesto, sin embargo, se reconoce que los incentivos brindados a los trabajadores producen mayor satisfacción, mejor clima laboral, trabajo en equipo y se relaciona de forma directa con el desempeño laboral. (Montero, Cortés, & Hernández, 2020)

Esta investigación, realza su importancia debido a que en la actualidad el estrés laboral, en lo que comprende la esfera psicológica es una problemática social con amplias repercusiones en el individuo. Por lo general la mayor cantidad de investigaciones suelen involucrar al personal de salud y por lo mismo existe poca evidencia de estudios en relación al estrés laboral que presentan los funcionarios de la Policía Nacional quienes generalmente están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes

La presente investigación aportará datos estadísticos para identificar el nivel de Síndrome de Burnout en el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 de Loja, con la intención de conocer aquellos casos que requieren una intervención especializada y de la misma forma implementar estrategias preventivas de modo que se pueda mejorar el bienestar integral de la salud física, emocional, social y psicológica de los participantes. Además de potenciar información a la sociedad en general.

Incluye la siguiente estructura: Marco teórico, donde se recoge las más relevantes aportaciones de distintos autores y fuentes bibliográficas; descripción de la población, técnicas y desarrollo del procedimiento; seguido del análisis y discusión de los resultados obtenidos y

finalmente, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos del material utilizado.

El presente estudio, se llevó a cabo gracias a la autorización de las autoridades del Distrito 01 de Loja, el apoyo del área de Talento Humano y a la colaboración del Personal Policial Técnico que participó de manera voluntaria en el proceso investigativo.

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1. Capítulo I: Síndrome de Burnout.

#### 4.1.1 Definición

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el desgaste profesional, conocido como “síndrome de burnout”, implica agotamiento crónico, distancia mental y disminución de la eficacia profesional, además ya ha sido incorporado en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), mismo que entró en vigor el 1 de enero de 2022. Aclararon que el síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.

La definición con mayor aceptación es la de Maslach, quien describe al Burnout como un inadecuado afrontamiento al estrés crónico, cuyos rasgos principales son: el agotamiento emocional, despersonalización y la disminución del desempeño personal. Como una respuesta negativa ante el estrés laboral, pero integrado por actitudes y sentimientos nocivos hacia las personas con las que se trabaja, así también por el continuo malestar de encontrarse agotado. (Saborío & Hidalgo, 2015)

#### 4.1.2. Factores de riesgo

Dentro de los factores de riesgo, que presentan influencia para un posible desarrollo del síndrome de burnout, se encuentran: la edad, género femenino, solteros o sin pareja estable, mayores turnos o sobrecarga laborales, estado civil, número de hijos, rasgos de personalidad tales como personas idealistas, optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseo de prestigio y mayores ingresos económicos. (Axayacalt, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006)

#### 4.1.3. Factores sociodemográficos

- **Edad:** Cuando se produce el choque entre las altas expectativas e idealismo y la distinta realidad cotidiana del día a día laboral, se considera que no se cansa ni se acomoda en lo que hace, al contrario de las personas que trabajan por más de cinco años en un mismo puesto, mayormente aquellas que son de avanzada edad.
- **Sexo:** Principalmente las mujeres están dentro del grupo más vulnerable, por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.



- **Estado Civil:** Se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. Además la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras, estables, y la implicación con la familia e hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales. (Valiente, 2009)
- **Rango laboral:** Cuanto más centrada sea la organización en la toma de decisiones, exista un mayor nivel de jerarquía, grandes requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, es donde aumentará la posibilidad de que se presente el Síndrome de Burnout. (Ojeda, 2020)

#### ***4.1.4. Dimensiones del síndrome de Burnout***

De acuerdo con Maslach (2009), existe un modelo trifactorial, es decir; la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos. La aparición del Síndrome de Burnout se da a través de un proceso que comienza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales del individuo.

- **Cansancio emocional:** Ejerce el componente del estrés individual básico de la enfermedad, donde se evidencia la presencia de sentimientos de debilidad y agotamiento frente al desempeño laboral. Además de ello, se identifica por una disminución de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Se caracteriza por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de tareas pendientes y por la incapacidad de realizarlo adecuadamente.
- **Despersonalización:** Representa al contexto interpersonal, se caracteriza por una evidente respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se suele desarrollar en respuesta al agotamiento emocional, la persona que padezca el síndrome, comenzará a alejarse, reducir su labor, lo que conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasará de hacer su mejor esfuerzo, a hacer sólo el mínimo.

- **Realización personal:** Es el cual representa el componente de autoevaluación del síndrome, refiriéndose a un sentido de menor autoeficacia y logros en el trabajo, lo cual es agravado por una escasez de recursos, así como por una falta de redes apoyo social y de oportunidades para desenvolverse profesionalmente. De tal modo que, los trabajadores llegan a tener una concepción y valor negativo de ellos mismos, como de las demás personas. (Maslach, 2009)

#### ***4.1.5. Diagnóstico:***

No existen pautas oficiales que demuestre un diagnóstico certero para el síndrome de desgaste profesional o burnout, pero estudio clínico y la exploración de la bibliografía permiten sugerir los siguientes criterios, todos deben cumplirse de forma obligatoria:

- Aparece de manera insidiosa y progresiva en un profesional previamente bien adaptado, e incluso apasionado, en su trabajo.
- Se lamenta en relación al desinterés, desilusión, desengaño o disconformidad con sus tareas, así como de cansancio, agotamiento o fatiga.
- Presenta inhibición de una capacidad empática previamente existente, así como una disminución de sus objetivos y rendimiento en el ámbito profesional.
- Los síntomas están eminentemente referidos a su compromiso laboral y mejoran con vacaciones o alejamiento de su profesión o entorno habituales.

Existen numerosos instrumentos para evaluar el Síndrome de Burnout sin embargo el instrumento que más se ha utilizado en diferentes contextos laborales ha sido el Maslach Burnout Inventory (MBI), numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está 17 constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. (Merino, 2019)

El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, elementos que pueden se evalúan a través del MBI. El diagnóstico diferencial debe realizarse con el síndrome depresivo, el síndrome de fatiga crónica y los sucesos de crisis (Apiquian, 2007)

#### ***4.1.6. Estrategias y técnicas de intervención frente al burnout:***

Paine (1982), determinó estrategias y técnicas de intervención que se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés:

1. Identificar el Burnout.
2. Prevenirlo mediante información y afrontamiento.
3. Mediar para reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome.
4. Restablecer, es decir, aplicar un tratamiento a los trabajadores diagnosticados.

Por otro lado (Ramos 1999), planteó diversas estrategias de intervención en personas diagnosticadas:

- Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales.
- Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del Burnout.
- Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad.
- Fortalecer las redes de apoyo social.
- Disminuir y, si es posible, eliminar los estresores organizacionales. (Martínez, 2010)

Las técnicas que se pueden utilizar para el correcto manejo en la prevención del síndrome de Burnout son:

- **Psicoeducación:** Es el conjunto de técnicas educativas orientadas a brindar de forma sistemática conocimientos a pacientes, familias o personas cuidadoras. El objetivo es abarcar todo lo relacionado con el trastorno, esto no se puede hacer desligado de cada paciente. Es decir, se busca abordar el tema desde la cotidianidad de cada individuo, utilizando ejemplos y situaciones de su vida, e incluyendo a las personas que lo rodean. Asimismo, se debe tener en cuenta las características socioculturales, para garantizar que se le entregue información que pueda comprender y aplicar en su diario vivir. (Correa, 2021)
- **Retroalimentación:** Es el proceso mediante el que un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita. Cuando la comunicación ya se ha llevado a cabo de forma efectiva entre emisor y receptor, se produce una respuesta por parte de este último tras el mensaje que ha emitido el primero. (Flores, 2021)
- **Resolución de problemas:** Es una técnica que se utiliza en las terapias que tienen una orientación cognitivo-conductual. Fue originalmente propuesta por Zurilla y Goldfried. Se

basa en: Definir el problema, identificar varias opciones de soluciones, evalúa tus opciones y elige una de ellas. Por último, se aplica la solución elegida. (Valdellon, 2019)

- **Relajación progresiva Jakobson:** El autor de la técnica, fue el médico estadounidense Edmund Jacobson. Orientada a suprimir la tensión muscular, la mejor forma de conseguir esto es comenzando por una fase de entrenamiento, la cual se debe centrar en dominar la conciencia corporal. Consiste en estirarse o sentarse (dependiendo de lo que resulte más cómodo) y cerrar los ojos. Se debe inspirar durante cinco segundos y expirar durante diez segundos. Esta fase de entrenamiento debe durar entre diez y veinte minutos. Cuando se logre experimentar la sensación de relajación de los músculos, será necesario comenzar a pensar en algo agradable. Posteriormente, habrá que volver al estado de alerta de manera progresiva, pero intentando no perder la sensación de relajación al hacerlo. Cuando se domina esta fase, podrá realizarse relajación progresiva muscular de Jacobson de las diferentes partes del cuerpo. (Fernández, 2020)
- **Respiración consciente:** Se usa para aliviar el dolor, el insomnio, problemas digestivos, presión arterial alta y sobre todo, baja energía. También sirve para mejorar la concentración, la creatividad y el rendimiento cognitivo. Va desde concentrarse en sentir el aire que entra y sale lentamente de nuestros pulmones, hasta ejercicios más sofisticados en los que se va respirando alternativamente por una fosa nasal y luego por la otra. Uno de los ejercicios más utilizados y que es la base para otros tipos de respiración, es la respiración abdominal. También es conocida como respiración ventral (de vientre), respiración natural o respiración diafragmática, y consiste en respirar utilizando de manera consciente el diafragma. Se sigue los siguientes pasos: Ponerse en un lugar cómodo, tumbarse en el suelo o en la cama, explorar el cuerpo en búsqueda de signos de tensión o ansiedad, tomar aire lento y profundamente por la nariz en 4 tiempos; mientras vas relajando e inflando el abdomen, esperar 4 tiempos antes de expulsar el aire, considera los 4 tiempos como una medida subjetiva que le acomode, repite el ciclo por lo menos unas 10 veces cada vez que lo hagas, es importante desarrollar el hábito de practicar esta respiración una o dos veces al día. (Miño, 2022)

## **4.2 Capítulo 2: Policía Nacional del Ecuador**

### **4.2.1 Definición**

La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, su accionar es atender la seguridad ciudadana, el orden público y proteger el libre ejercicio de los derechos de las personas dentro del territorio nacional. Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza.

Su misión está consagrada en el Art. 163 de la Constitución de la Política de la Republica. Asume su rol de garantizar la seguridad ciudadana como lo que es, “un derecho”, vinculando a otros derechos como la vida, integridad física, el ambiente social, la propiedad, etc. (Mera, 2020)

### **4.2.2 Factores condicionantes en la salud mental**

(Lombana, 2009), el uniformado policial es afectado de diversas maneras por los condicionantes propios de su actividad, sumadas a esto las situaciones de estrés por su alta exposición laboral. Algunos de los condicionantes con mayor relevancia en cuanto a la salud mental del profesional son:

- Realizar en esencia actividad de vigilancia en la que su integridad física y la vida misma se ven amenazas de manera cotidiana.
- Un aspecto fundamental en la labor del uniformado es el porte y uso de armamento, lo cual implica un entrenamiento prolongado, adquisición y consolidación de un significado especial del mismo, no solamente en términos de los riesgos inherentes a su porte, sino además en términos de su representación mental y psicológica.
- Los límites de tiempo de labor desaparecen, no se cumple un horario específico, se puede cambiar fácilmente día a día el número de horas laboradas y las horas de inicio y terminación de un turno, manteniendo además una disponibilidad permanente que puede significar la interrupción del descanso o vacaciones.
- Las posibilidades de ubicación laboral son amplias, debiendo cumplir con la asignación a cualquier parte del país y bajo cualquier condición de seguridad, estructura locativa, acceso a factores de bienestar o distanciamiento de su familia.
- Exposición a situaciones de conflicto socio-político por su labor en lugares con alto riesgo de confrontación armada.

- La actividad propia y la estructura jerárquica determinan una hipertrofia de los límites establecidos entre los diferentes grados, incrementando a su vez la distancia interpersonal, de las manifestaciones de apoyo y en algunos casos de las expresiones de solidaridad.

#### ***4.2.3 Consecuencias del estrés en la Policía Nacional***

En cualquier caso y como en cualquier otra organización, no puede dejar de mencionarse que los efectos del estrés no se limitan al agente de policía. Antes o después, trascienden al trabajo que desempeña en la organización. Entre las consecuencias reveladas mediante la investigación al personal policial están las siguientes:

- Aumento de incidentes y accidentes.
- Incremento del absentismo.
- Disminución de la productividad (en cantidad, calidad o en ambas).
- Incremento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Necesidad de mayor supervisión del personal.
- Aumento de quejas de los ciudadanos.
- Empeoramiento de relaciones interpersonales y del clima laboral.

Además, los propios integrantes del cuerpo policial ponen de manifiesto cómo se sienten protegidos por sus uniformes ante el impacto emocional de una situación crítica. Otros afirman, sin más, que no sienten riesgo, considerando que las necesidades de las víctimas directamente implicadas son mucho más obvias e importantes que las suyas propias. (García, 2015)

#### ***4.2.4 Consecuencias crónicas del estrés:***

La Comisión Europea afirma que el estrés no es sino un conjunto de mecanismos potencialmente patógenos (causantes de enfermedades) entre cuyos resultados figura incluso la muerte. La repetición continua de episodios estresantes a menudo desemboca en un estado de fatiga que puede hacer que disminuya el rendimiento, predisponiendo a la derrota y provocando errores y accidentes que en el peor de los casos, pueden llegar a tener trágicas consecuencias. Si, además, el afectado no llega a recuperarse de los efectos del estrés y su estado de agotamiento se prolonga en el tiempo, acabarán apareciendo determinadas patologías o enfermedades como consecuencia del estrés crónico.

En el ámbito policial, el tratamiento diario de ciudadanos con problemas que demandan del agente una actuación eficaz no siempre es posible de alcanzar, puede convertirse en una

importante fuente de estrés negativo, y conducir al agente a sentimientos de “no poder ayudar”, una consecuencia que, a su vez, se ha relacionado con el “burnout” o síndrome de estar quemado en el trabajo. (García, 2015)

#### **4.2.5 Actuación frente al estrés policial:**

Comisión Europea (2000), ante el cada vez más reconocido perjuicio del estrés laboral, todas las organizaciones deben diseñar un plan dirigido a mejorar los niveles de estrés negativo en sus profesionales, comenzando, como no puede ser de otro modo, por la prevención.

En su “Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo”, señala cómo en la Unión Europea y en otros lugares del mundo la mayoría de los enfoques, se orientan únicamente hacia la prevención secundaria o terciaria, es decir, el intentar modificar las respuestas individuales a los estresores o a minimizar las tensiones que estos causan en los individuos y en las organizaciones, por lo que implementan el uso de gimnasios en el lugar de trabajo, programas para abandonar el tabaquismo, control de la alimentación, clases de relajación y ejercicios, chequeos médicos, consultas psicológicas, o alguna combinación de todos ellos, presentados como un programa de diversos módulos del que puede beneficiarse el trabajador.

Se hace un llamado a no dejar de lado la prevención primaria, la cual consiste en modificar determinados estresores de la organización y del entorno laboral. La prevención del estrés policial debe llevarse a cabo mediante actuaciones en dos ámbitos diferenciados:

**Organización:** Considerar la intervención principal, al actuar sobre las causas del estrés, es decir, sus fuentes o estresores (prevención primaria). Con tal accionar se persigue la eliminación o reducción de aquellos aspectos del trabajo que, según la evaluación previa, están generando el estrés en el funcionario.

**Individuo:** Es un complemento a la anterior y tiene como objetivo mejorar, ciertas características personales, que inciden en su susceptibilidad individual al estrés. Específicamente la preparación psicológica que mentalice al policía de las dificultades y riesgos inherentes de su actividad, propiciando el afrontamiento adecuado de aquellos acontecimientos que inciden en un importante nivel de estrés y desgaste emocional. (García, 2015)

## 5 METODOLOGÍA

### 5.1. Tipo de investigación

La presente investigación se caracteriza por la veracidad de sus resultados, debido a la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para cumplir con los objetivos propuestos.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Determinar el Síndrome de Burnout en el personal policial técnico operativo del distrito 01 Loja, periodo 2021.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los niveles del Síndrome de Burnout en el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021, mediante el Inventario de Burnout Maslach - Encuesta de Servicios Humanos.
- Conocer los factores sociodemográficos que se relacionan con el Síndrome de Burnout a través de una encuesta preelaborada, en el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021.
- Elaborar un programa de atención preventiva para el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021, con el propósito reducir los niveles altos del Síndrome de Burnout.

### 5.2. Tipo de estudio

Comprende un estudio de tipo descriptivo porque permite conocer y analizar las distintas características sociodemográficas que podrían estar incidiendo en el desarrollo del Síndrome de Burnout. Tiene un carácter cuantitativo puesto que para la recopilación y análisis de datos se empleó herramientas estadísticas con el propósito de cuantificar las variables propuestas, de corte transversal debido a que se realizó en un tiempo determinado y como estrategia para crear conclusiones lógicas se utilizó el método deductivo.

### 5.3. Población

Los participantes de esta investigación fueron 300 personas que corresponden al Personal Policial Técnico Operativo del distrito 01 Loja, periodo 2021. Comprendido por 270 hombres y 30 mujeres, el cual consta de 22 circuitos y 28 subcircuitos en la ciudad de Loja. Donde se consideró al personal en servicio activo y a quienes deseen participar de forma libre y voluntaria. La encuesta se llevó a cabo a través de la plataforma de Google Forms, la cual fue enviada a sus



correos electrónicos a través del Departamento de Talento Humano de la institución, en donde 130 funcionarios dieron respuesta.

En las tablas 1, 2, 3 y 4 se presentan ciertos factores sociodemográficos como: Edad, sexo, estado civil y rango laboral:

**Tabla 1**

*Rango de edad*

<b>Rango de Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18- 35	66	50,8
36-59	63	48,5
Mayor a 60	1	0,8
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta Preelaborada de factores sociodemográficos.

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera

En la tabla 1, se determinó que del 100% del personal evaluado 66 personas están dentro del rango de edad de 18-35 años con un 50,8%, seguido de 63 personas con el rango de 36-59 años con un 48,5% y finalmente 1 persona mayor o igual a 60 años con un 0,8%.

**Tabla 2**

*Sexo/ Género*

<b>Sexo/ Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	111	85,4
<b>Femenino</b>	19	14,6
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta Preelaborada de factores sociodemográficos.

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera

En la tabla 2, se determinó que del 100% del personal evaluado, 111 pertenecen al género masculino con un 85,4%, mientras 19, pertenecen al género femenino con un 14,6%.

**Tabla 3***Estado civil*

<b>Estado Civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Soltero</b>	35	26,9
<b>Casado</b>	63	48,5
<b>Divorciado</b>	7	5,4
<b>Unión Libre</b>	25	19,2
<b>Total</b>	130	100,0

**Fuente:** Encuesta Preelaborada de factores sociodemográficos.

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera

En la tabla 3, se determinó que del 100% del personal evaluado, 63 personas con un 48,5%, están casadas, 35 con un 26,9% están solteras, 25 con un 19,2 % en unión libre y finalmente 7 con un 5,4% son personas divorciadas.

**Tabla 4***Rango Laboral*

<b>Rango laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Subteniente</b>	4	3,1
<b>Teniente</b>	2	1,5
<b>Capitán.</b>	1	,8
<b>Policía</b>	17	13,1
<b>Cabo</b>	38	29,2
<b>Cabo Primero</b>	10	7,7
<b>Sargento Segundo</b>	51	39,2
<b>Sargento Primero</b>	5	3,8
<b>Suboficial</b>	2	1,5
<b>Total</b>	130	100,0

**Fuente:** Encuesta Preelaborada de factores sociodemográficos.

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera

En la tabla 4, se determinó que del 100% del personal evaluado, 51 personas con un 39,2% pertenecen al rango laboral de Sargento Segundo, 38 con un 29,2%, Cabos, 17 con un 13,1% Policías, 10 con un 7,7% Cabo Primero, 5 con un 3,8% Sargento Primero, 4 con un 3,1% Subtenientes, 2 con 1,5% Tenientes, 2 con 1,5% Suboficiales y finalmente 1 con 0,8% capitán.

#### **5.4.Procedimiento**

La presente investigación se la llevó a cabo mediante distintas fases:

##### **5.4.1. Primera Fase**

Para el establecimiento de la muestra se consideró la participación libre y voluntaria del personal activo de la institución.

##### **5.4.2. Segunda Fase**

Se realizó el primer acercamiento al Distrito 01 de la ciudad de Loja, con el motivo de solicitar la debida autorización al Comandante de la Policía de la Subzona Loja N°1. El propósito era dar a conocer los lineamientos de la presente investigación, como la participación voluntaria y que se desarrollaría de forma virtual mediante la aplicación de google forms.

Además, informar los beneficios del estudio para la institución, como el programa de atención preventiva que se ejecutaría en relación a los resultados en cuanto al estrés laboral y finalmente realizar la debida documentación legal por medio de Secretaria de la Subzona, director del Centro de Salud del Distrito y en el Departamento de Talento Humano.

##### **5.4.3 Tercera Fase**

El departamento de Talento Humano se encargó de enviar el link de la encuesta al personal, de forma individual a sus correos electrónicos. Donde se especificó que estaría vigente por 7 días laborables para ser contestada de forma voluntaria.

##### **5.4.4. Cuarta fase**

Se procedió a realizar el análisis y tabulación de los resultados, considerando la encuesta preelaborada de ciertos factores sociodemográficos y el Inventario de Maslach de Servicios Humanos (MBI- HSS), con las 22 afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo con el objetivo de medir los niveles de Síndrome de Burnout. La verificación de las encuestas fue mediante la aplicación de google forms y para la tabulación de resultados se utilizó el programa estadístico Microsoft Excel y SPSS.

### **5.5. Técnicas e instrumentos**

La técnica empleada fue la encuesta en línea mediante la aplicación de Google forms. Donde a través de una encuesta preelaborada se buscó conocer ciertos factores sociodemográficos y el instrumento psicológico “Inventario de Maslach de Servicios Humanos (MBI- HSS)”, el cual consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Su objetivo es identificar la frecuencia e intensidad con la que el profesional padece o presenta indicios del Síndrome de Burnout.

### **5.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico:**

Al finalizar el proceso de obtención de respuestas, se procedió a elaborar una matriz de datos en el programa Microsoft Excel, donde se ingresó la información respecto a las encuestas, seguido de la exportación de información al programa estadístico SPSS y finalmente el correspondiente análisis y distribución de las gráficas respecto a los objetivos planteados.

## 6 RESULTADOS

### 6.1. Síndrome de Burnout:

A través del “Inventario de Burnout Maslach - Encuesta de Servicios Humanos”, mismo que consta de 22 ítems con siete opciones de respuestas, que van desde: 0 = nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Unas pocas veces al mes, 4= Una vez a la semana, 5= Unas pocas veces a la semana y 6= Todos los días. Se evidencian los resultados de los participantes, en cuanto a la presencia de Síndrome de Burnout.

**Tabla 5**

*Presencia del Síndrome de Burnout en los participantes*

Síndrome de Burnout	Recuento	Porcentaje
Presentan	15	11,5%
No presentan	115	88,5%
Total	130	100%

**Fuente:** Inventario de Burnout aplicado al Personal Policial del Distrito 01 Loja.

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 5, en cuanto a la presencia del síndrome, se logró identificar que de las 130 personas que corresponde al 100% del personal evaluado, 15 personas presentan Síndrome de Burnout, con un 11,5%, mientras que 115 personas no presentan, con un 88,5%, de la población. Estos datos son resultados generales obtenidos al calcular las tres dimensiones del inventario, las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

### 6.2. Dimensiones del Inventario de Burnout Maslach - Encuesta de Servicios Humanos

**Tabla 6**

*Agotamiento Emocional*

	Recuento	Porcentaje
Nivel bajo	100	76,9
Nivel medio	20	15,4
Nivel alto	10	7,7
Total	130	100,0

**Fuente:** Inventario de Burnout aplicado al Personal Policial del Distrito 01 de Loja.

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 6, en cuanto a la Subescala de “Agotamiento Emocional”, donde las preguntas a evaluar son: 1–2–3–6–8–13–14–16–20. Se logró identificar que de las 130 personas, que corresponden al 100% del personal evaluado. El 76,9 % presenta un nivel bajo, seguido del 15,4 % con nivel medio y finalmente 7,7 % con un nivel alto.

Las causas del agotamiento emocional en el personal policial aparecen principalmente por el requerimiento de la intervención eficaz, sobrecarga laboral, vulnerabilidad, poco tiempo en el hogar y constante exposición al peligro. Lo que puede originar en el profesional una menor motivación y baja sensibilidad ante el usuario atendido.

**Tabla 7**

*Despersonalización*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel bajo</b>	71	54,6
<b>Nivel medio</b>	39	30,0
<b>Nivel alto</b>	20	15,4
<b>Total</b>	130	100,0

*Fuente:* Inventario de Burnout aplicado al Personal Policial del Distrito 01 Loja

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 7, en cuanto a la Subescala de “Despersonalización”, donde las preguntas a evaluar son: 5–10–11–15–22. Se logró identificar que, de las 130 personas, que corresponde al 100% del personal evaluado. El 54,6 % presenta un nivel bajo, seguido del 30% con nivel medio y finalmente el 15,4% nivel alto. La despersonalización o cinismo hace referencia a las respuestas y actitudes negativas, irritables y distantes del profesional hacia los usuarios en el entorno laboral.

**Tabla 8**

*Realización Personal*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel bajo</b>	38	29,2
<b>Nivel medio</b>	16	12,3
<b>Nivel alto</b>	76	58,5

<b>Total</b>	130	100,0
--------------	-----	-------

**Fuente:** Inventario de Burnout aplicada al Personal Policial del Distrito 01 Loja.

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 8, en cuanto a la Subescala de “Realización personal”, donde las preguntas a evaluar son: 4–7–9–12–17–18–19–21. Se logró identificar que, de las 130 personas, que corresponde al 100% del personal evaluado. El 58,5% presentan un nivel alto, seguido del 29,2% con un nivel bajo y finalmente el 12,3 % presentan un nivel medio. Una de las características de la dimensión es que el profesional manifiesta una percepción negativa en cuanto a su desempeño laboral, reducción del logro personal y un menor sentimiento de competencia en su trabajo.

### 6.3. Relación de factores sociodemográficos con el Síndrome de Burnout

**Tabla 9**

*Edad & Síndrome de Burnout*

Valoración Burnout	Rango de Edad			Total
	18- 35	36-59	Mayor a 60	
<b>Tiene Burnout</b>	11	4	0	15
	73,30%	26,70%	0,00%	100,00%
	16,70%	6,30%	0,00%	11,50%
<b>No tiene Burnout</b>	55	59	1	115
	47,80%	51,30%	0,90%	100,00%
	83,30%	93,70%	100,00%	88,50%
<b>Total</b>	66	63	1	130
	50,80%	48,50%	0,80%	100,00%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Fuente:** Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 9, se puede observar que dentro de los participantes que presentaron el Síndrome de Burnout. El 73,3% (11) pertenece al rango de 18 a 35 años, el 26,7% (4) pertenece al rango de 36 a 59 años. En cambio, aquellos participantes que no presentaron el síndrome está el 47,8% (55) que pertenecen al rango de 18 a 35 años, el 51,3% (59) pertenece al rango de 36 a 59 años, y finalmente el 0,9% (1) es igual o mayor a 60 años.

**Tabla 10**

*Sexo & Síndrome de Burnout*

Valoración	Sexo/ Género		Total
	Masculino	Femenino	

	11	4	15
<b>Tiene Burnout</b>	73,3%	26,7%	100,0%
	9,9%	21,1%	11,5%
	100	15	115
<b>No tiene Burnout</b>	87,0%	13,0%	100,0%
	90,1%	78,9%	88,5%
<b>Total</b>	111	19	130
	85,4%	14,6%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 10, se puede observar que dentro de los participantes que presentaron el Síndrome de Burnout. El 73,3% (11) pertenece al género masculino, mientras que el 26,7% (4) pertenece al género femenino. En cambio, aquellos participantes que no presentaron el síndrome, está el 87,0% (111) que pertenece al género masculino, mientras que 13,0% (19), pertenece al género femenino.

**Tabla 11**

*Estado Civil & Síndrome de Burnout*

Valoración	Estado civil				Total
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión libre	
<b>Tiene Burnout</b>	6	7	0	2	15
	40,0%	46,7%	0,0%	13,3%	100,0%
	17,1%	11,1%	0,0%	8,0%	11,5%
<b>No tiene Burnout</b>	29	56	7	23	115
	25,2%	48,7%	6,1%	20,0%	100,0%
	82,9%	88,9%	100,0%	92,0%	88,5%
<b>Total</b>	35	63	7	25	130
	26,9%	48,5%	5,4%	19,2%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 11, se puede observar que dentro de los participantes que presentaron el Síndrome de Burnout. El 46,7% (7), están casados, 40,0% (6) solteras, 13,3% (2) unión libre y por último 0,0% (0) divorciadas. En cambio, aquellos participantes que no presentaron el síndrome está el 48,7% (56) casados, 25,2% (29) solteras, 20,0% (23) unión libre y finalmente 6,1% (7) divorciados.



**Tabla 12**

*Rango Laboral y Síndrome de Burnout*

	Subte niente	Tenient e	Capitán	Policía	Cabo	Cabo P.	Sargento	Sargento Primero	Suboficial	
<b>Tiene Burnout</b>	0	0	0	3	7	1	3	1	0	15
	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	46,7%	6,7%	20,0%	6,7%	0,0%	100,0 %
	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%	18,4%	10,0%	5,9%	20,0%	0,0%	11,5%
<b>No tiene Burnout</b>	4	2	1	14	31	9	48	4	2	115
	3,5%	1,7%	,9%	12,2%	27,0%	7,8%	41,7%	3,5%	1,7%	100,0 %
	100,0 %	100,0%	100,0%	82,4%	81,6%	90,0%	94,1%	80,0%	100,0%	88,5%
<b>Total</b>	4	2	1	17	38	10	51	5	2	130
	3,1%	1,5%	,8%	13,1%	29,2%	7,7%	39,2%	3,8%	1,5%	100,0 %
	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

*Fuente:* Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 12, se puede observar que dentro de los participantes que presentaron el Síndrome de Burnout. El 46,7% (7) pertenece al rango laboral de Cabos, el 6,7% (1) Cabo Primero, el 20,0% (3) Policías, el 20,0% (3) Sargento Segundo, el 6,7% (1) Sargento Primero y por último el 0,0% Subteniente, Teniente, Capitán y Suboficial. En cambio, aquellos participantes que no presentaron el síndrome está el 41,7% (48) pertenece al rango laboral de Sargento Segundo, el 27,0% (31) Cabos, el 12,2% (14) Policías, el 12,2% (9) Cabo Primero, el 3,5% (4) Sargento Primero, el 3,5% (4) Subteniente, el 1,7% (2) Tenientes, el 1,7% (2) Suboficiales y finalmente 0,8% (1) Capitán.

**Tabla 13**

*Correlación de Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos*

<i>(Rho de Spearman)</i>		VALORACIÓN BORNOUT	Sexo/ Género	Rango laboral	Estado civil	Rango de edad
VALORACIÓN BORNOUT	Coefficiente de correlación	1,000	-,123	,096	,117	,164

	Sig. (bilateral)		,163	,279	,184	,062
	N	130	130	130	130	130
Sexo/ Género	Coeficiente de correlación	-,123	1,000	-,124	-,120	-,148
	Sig. (bilateral)	,163		,159	,174	,094
	N	130	130	130	130	130
Rango laboral del participante	Coeficiente de correlación	,096	-,124	1,000	,230**	,856**
	Sig. (bilateral)	,279	,159		,009	,000
	N	130	130	130	130	130
Estado civil del participante	Coeficiente de correlación	,117	-,120	,230**	1,000	,223*
	Sig. (bilateral)	,184	,174	,009		,011
	N	130	130	130	130	130
Rango de edad del participante	Coeficiente de correlación	,164	-,148	,856**	,223*	1,000
	Sig. (bilateral)	,062	,094	,000	,011	
	N	130	130	130	130	130

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)

**Elaborado por:** Nicole Anabel Benitez Cabrera.

En la tabla 13, se evidencia que los factores sociodemográficos considerados en la presente investigación no tienen relación estadísticamente significativa con el Síndrome de Burnout, a un nivel de significancia del 95%.

#### 6.4. Plan de atención preventivo ante el Síndrome de Burnout

En base a los resultados de la presente investigación, se plantea un programa de atención preventiva para el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021, con el propósito reducir los niveles altos del Síndrome de Burnout.

**Título:** Plan de atención preventivo ante el Síndrome de Burnout dirigido al Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja.

## **Presentación**

El personal policial está expuestos diariamente a múltiples riesgos y propensos a elevados niveles de estrés, mismo que se manifiesta de distinta manera, pudiendo llegar a ser inofensivo, pero, por el contrario, si se extiende por largos periodos de tiempo, las consecuencias pueden acarrear alteraciones físicas o psicológicas y causar malestar en el desempeño laboral. Considerando los resultados de la investigación, se realizó un programa de atención preventivo, el cual se puede abordar de forma grupal, con la finalidad de psicoeducar, incentivar a un diagnóstico temprano e implementar estrategias de afrontamiento ante la problemática que representa el Síndrome de Burnout y desde un enfoque cognitivo conductual.

## **Justificación**

El síndrome de Burnout, conocido también como el síndrome del trabajador quemado, es el resultado, de la exposición a factores o situaciones estresantes relacionadas al trabajo. Es así que la implementación del programa de prevención en la institución va dirigido, con el objetivo de mitigar o evitar la aparición del síndrome de Burnout. Así también reflejar la problemática dentro de un contexto organizacional, con la finalidad de establecer estrategias encaminadas al manejo o afrontamiento eficaz del síndrome de Burnout.

## **Objetivo General**

- Fijar estrategias preventivas ante el manejo y afrontamiento del Síndrome de Burnout.

## **Población**

- Personal de una institución.
- Pacientes con sospecha o diagnóstico de Burnout.

## **Encuadre**

El encargado del taller, presentará los objetivos del programa de intervención, días establecidos, duración de cada sesión y lineamientos. Considerar las siguientes sugerencias:

- Crear un clima agradable.
- Considerar el desconocimiento que tienen los trabajadores acerca de la temática.
- Expresar empatía.

- Demostrar experiencia
- Estar dispuesto a brindar el debido acompañamiento y seguimiento.

### **Planificación de sesiones**

El tiempo establecido para desarrollar el programa, es de cinco días, con una sesión diaria, donde se abordarán distintas temáticas, enfocadas sobre las generalidades del Síndrome de Burnout, la aplicación se realizará de forma grupal, desde un modelo de atención primario, secundario y terciario. Por medio del enfoque cognitivo conductual, con el objetivo de brindar al personal de la institución, mayor conocimiento sobre la problemática organizacional y técnicas sobre el manejo y afrontamiento de situaciones estresantes.

### **Intervención:**

Una vez terminado el programa de prevención, se sugiere un abordaje individual, de la mano del profesional de salud mental, con quienes presenten manifestaciones elevadas de estrés o presenten indicios de Síndrome de Burnout.

### **Seguimiento:**

Posteriormente, se sugiere que el psicólogo realice sesiones dirigidas al seguimiento de la enfermedad, con la finalidad de comprobar si ha existido alguna mejora o deterioro en la salud del trabajador. Caso contrario derivar al médico de la institución, para la administración de un tratamiento farmacéutico.

A continuación, se describe detalladamente la propuesta del programa de atención preventivo:

**Tabla 14**

*Rango Laboral y Síndrome de Burnout*

**“SÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO”**

<b>Sesión</b>	<b>Técnica</b>	<b>Actividades</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Primera	<p>Psicoeducación</p> <p><b>Objetivos</b> Proporcionar información acerca de la problemática del Síndrome de Burnout.</p> <p><b>Aplicación:</b> Grupal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida.</li> <li>• Realización de la dinámica participativa denominada: “El autorretrato”, en la cual cada persona debe dibujar su autorretrato y presentarse ellos mismos.</li> <li>• Entrega de trípticos psicoeducativos.</li> <li>• Inicio de la presentación de la temática del taller “Síndrome del trabajador quemado”, con los siguientes contenidos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del síndrome de Burnout.</li> <li>• Clasificación de las dimensiones del Burnout (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal).</li> <li>• Síntomas del Síndrome de Burnout.</li> <li>• Causas del Síndrome de Burnout.</li> <li>• Consecuencias crónicas del síndrome de Burnout.</li> <li>• Cierre, por medio de la dinámica denominada: “La pelota preguntona”, los integrantes deben formar un círculo e ir pasando rápidamente la pelota mientras suena la música. Cuando esta para, la persona que tenga la pelota en ese momento debe decir su nombre y responder a varias preguntas, lo ideal es que cada persona del grupo le haga una pregunta.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> <li>• Trípticos</li> <li>• Esferos</li> <li>• Reproductor de música.</li> <li>• Pelota.</li> <li>• Hojas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psi. Cl.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60-90 minutos.</li> </ul> <p><b>Lugar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de reuniones.</li> <li>• Auditorio</li> </ul>

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera

**Tabla 15**

*¿Estoy quemado laboralmente?*

<b>Sesión 2: “¿ESTOY QUEMADO LABORALMENTE?”</b>					
<b>Sesión</b>	<b>Técnica</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Segunda	<p>Psicoeducación</p> <p><b>Objetivos</b> Fomentar la evaluación y diagnóstico temprano.</p> <p><b>Aplicación:</b> Grupal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida.</li> <li>• Realización de dinámica: “Mi testimonio laboral”, se pide a los participantes al azar que comparta una experiencia estresante en su profesión.</li> <li>• Inicio de la presentación de la temática del taller “¿Estoy quemado laboralmente? ”, con los siguientes contenidos:</li> <li>• Diferencia entre estrés laboral y Síndrome de Burnout.</li> <li>• Explicación de la forma de aplicación del instrumento (MBI), para identificar el Síndrome de Burnout.</li> <li>• ¿Cómo saber si presento Síndrome de Burnout?</li> <li>• ¿Dónde acudir para realizar una evaluación?</li> <li>• ¿Cuál es el tratamiento adecuado para esta enfermedad?</li> <li>• Retroalimentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psi. Cl.</li> </ul>	<p>60 - 90 minutos.</p> <p><b>Lugar</b> Sala de reuniones. Auditorio.</p>

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera.

**Tabla 16***Solucionando mis problemas***“SOLUCIONANDO MIS PROBLEMAS”**

<b>Sesión</b>	<b>Técnica Cognitivo Conductual</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Tercera	<p>Resolución de problemas.</p> <p><b>Objetivos:</b> Afrontar el estrés dentro de la institución.</p> <p><b>Aplicación:</b> Grupal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida.</li> <li>• Definición y formulación del problema.</li> <li>• Generación de alternativas de solución.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Implementación de la solución y verificación.</li> <li>• Cierre de taller mediante la dinámica: “juego de roles”, elegir una pareja, uno hará de jefe y el otro hace de empleado y juntos deberán resolver una situación estresante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> <li>• Hojas de papel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psi. Cl.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 minutos.</li> </ul>

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera

**Tabla 17** *Relajación física y mental*

**“RELAJACIÓN FÍSICA Y MENTAL”**

<b>Sesión</b>	<b>Técnica cognitivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Cuarta	<p><b>conductual</b></p> <p>Respiración consciente. Técnica de relajación progresiva de Jakobson.</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Promover la implementación de estrategias para prevenir y afrontar el estrés en la institución.</p> <p><b>Aplicación</b></p> <p>Grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida.</li> <li>• Presentar y desarrollar en grupo las siguientes estrategias de relajación.</li> <li>• Respiración consciente: el objetivo es detener y bloquear los pensamientos negativos.</li> <li>• Técnica de relajación progresiva de Jakobson: el objetivo es aumentar el control de situaciones estresantes y mantener un estado general relajado y de bienestar.</li> <li>• Cierre: Dar la palabra a los participantes para que comenten cómo se sintieron después de desarrollar las siguientes actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psi. Cl.</li> </ul>	<p>60 minutos.</p> <p><b>Lugar</b></p> <p>Espacio amplio o área verde de la institución.</p>

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera



**Tabla 18**

*Aprendiendo a manejar mi estrés en el trabajo*

<b>Sesión 5: “APRENDIENDO A MANEJAR MI ESTRÉS EN EL TRABAJO”</b>					
<b>Sesión</b>	<b>Técnica</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Quinta	<p>Retroalimentación</p> <p><b>Objetivo</b> Retroalimentar y analizar los beneficios que han surgido en el desempeño laboral del personal de la institución.</p> <p><b>Aplicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Realización de la dinámica denominada:” ¿Cómo es mi situación actual?”, responder a las siguientes preguntas, en una hoja de papel: ¿Cómo es mi vida actual en relación conmigo mismo, trabajo y familia?</li> <li>• Analizar los beneficios del taller.</li> <li>• Incentivar a hablar sobre su estilo de vida.</li> <li>• Mensaje de agradecimiento.</li> <li>• Despedida y cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Proyector</li> <li>• Diapositivas</li> <li>• Hojas de papel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psi. Cl.</li> </ul>	<p>90 minutos.</p> <p>Lugar</p>
	Grupal				

*Elaborado por:* Nicole Anabel Benitez Cabrera

## 7 DISCUSIÓN

Con un total de 130 participantes, que representa el 100% de la población, se determinó que un 11,5%, presenta Síndrome de Burnout, mientras que el 88,5%, no presenta; dando como resultado una baja frecuencia en la presente investigación. De esta forma podemos refutar, con la investigación titulada "El Síndrome de Burnout en el Cuerpo de Policía de Mossos d' esquadra", realizada en España, por (Rodríguez, 2013), donde se evidenció que el 60 % de los encuestados presentaban niveles medios y altos.

En cuanto a la dimensión de "Agotamiento Emocional", se logró identificar que el 76,9 % de los participantes presentan niveles bajos, seguido del 15,4 % con niveles medios y el 7,7 % niveles altos. Por lo cual se halla discrepancia con la investigación "Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses", realizada en Costa Rica, por (Blanco & Thoen, 2017), donde se identificó altos niveles en la dimensión de agotamiento emocional, que resultó en manifestaciones de sobrecargo en los propios recursos físicos, psicológicos y emocionales.

También se puede contradecir, con los resultados de (Rojas, 2015), donde se evaluó al Policía Ministerial de México y se determinó altos niveles en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, esto debido a sus extensas jornadas laborales, turnos excesivamente largos y con pocos días de recuperación que se han asociado con la aparición de fatiga y cansancio acumulado

En cuanto a la dimensión de despersonalización, se obtuvo un resultado de 54,6 %, en la presente investigación, lográndose evidenciar bajos niveles, para así objetar con el artículo llamado "Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos", realizado por (Montero, Cortés, & Hernández, 2020), donde se trabajó con una muestra de 1817 policías y se determinó que los uniformados presentan niveles medios en cuanto a esta dimensión.

Además, en cuanto a la dimensión de realización personal, se halló similitud con el estudio realizado en España, por (Lozano, y otros, 2008), donde se consideró la participación de tres colectivos profesionales como: policías, sanitarios y docentes, en la cual la profesión policíaca evidenciaba los niveles más altos en la dimensión de realización personal frente a las otras, es decir se reflejaba un menor burnout.

En relación al estudio de los factores sociodemográficos y su relación con el Síndrome de Burnout, se determinó lo siguiente:

El factor edad, obtuvo mayor participantes de 18 a 35 años, con un 73,3%, mientras que el rango de edad que tuvo baja o nula participación, es el de 60 años o más. Dentro de los participantes con Síndrome de Burnout (15 personas), el 73,3%, pertenece al rango de 18 a 35 años. Aquellos que no presentaron tal síndrome, con un 47,8% está en el rango de 18 a 35 años, el 51,3% está en el rango de 36 a 59 años, y el 0,9% es igual o mayor a 60 años.

El género, con mayor número de participantes fue el masculino, con un 85,4%. Dentro de los participantes con Síndrome de Burnout, el 73,3%, corresponde al género masculino, mientras que el 26,7%, al género femenino. Aquellos que no presentaron el síndrome, con un 87,0%, pertenecen al género masculino, mientras que 13,0%, al género femenino.

El estado civil, contó con 48,5% de personas casada y una reducida participación de personas divorciadas con el 5,4%. Dentro de los participantes con Síndrome de Burnout, el 46,7%, están casados, el 40,0% solteros, el 13,3% unión libre y por último 0,0% divorciadas. Aquellos participantes que no presentaron tal síndrome, con un 48,7% están casados, el 25,2% están solteros, el 20,0% en unión libre y finalmente 6,1% divorciados.

El rango laboral, con mayor participación fue el de “Sargento Segundo”, mientras que el de “Capitán” tuvo una menor participación. Dentro de los participantes con Síndrome de Burnout, el 46,7% son Cabos, el 6,7% Cabo Primero, el 20,0% Policías, el 20,0% Sargento Segundo, el 6,7% Sargento Primero y el 0,0% representa a Subteniente, Teniente, Capitán y Suboficial. Aquellos participantes que no presentaron tal síndrome, el 41,7% pertenece al rango de Sargento Segundo, el 27,0% Cabos, el 12,2% Policías, el 12,2% Cabo Primero, el 3,5% Sargento Primero, el 3,5% Subteniente, el 1,7% Tenientes y Suboficiales y finalmente 0,8% Capitán.

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que los distintos factores sociodemográficos, descritos en la investigación, no inciden de manera significativa para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

## 8 CONCLUSIONES

En la presente investigación se identificó el Síndrome de Burnout en el Personal Policial Técnico Operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2021. Donde se evidenció que:

- El 11,5% presenta Síndrome de Burnout y el 88,5% no presenta.
- En cuanto a las dimensiones, se obtuvo bajos niveles de agotamiento emocional, bajos niveles de despersonalización y altos niveles de realización personal.
- Los factores sociodemográficos que predominan dentro de este estudio son: sexo, masculino; rango de edad, 18-35 años; estado civil, casado; rango laboral, Sargento Segundo.
- No se encontró relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y el síndrome de Burnout, con un nivel de confiabilidad del 95%.

## 9 RECOMENDACIONES

En base a los resultados de la investigación se ha propuesto las siguientes recomendaciones:

- Psicoeducar al personal acerca del tema “Síndrome Burnout”, ya que en inicios de la investigación, se evidenció gran desconocimiento, empezando desde el término.
- Promover la reflexión, sobre la problemática e informar las repercusiones que podría generar en la salud y desempeño laboral.
- Distribuir equitativamente las tareas, fomentando el trabajo en equipo, estrictamente donde se evidencie mayor vulnerabilidad.
- Fijar un plan de atención preventivo, con la finalidad de establecer un diagnóstico temprano en relación al Síndrome de Burnout.
- Finalmente, que la institución continúe brindando su respaldo a futuros proyectos investigativos, con temáticas no abordadas, las cuales sirvan de trascendencia al sistema organizacional de la institución.

## 10 BIBLIOGRAFÍA

- Apiquian, A. (2007). EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. *Universidad Anáhuac México Norte*, 3.
- Axayacalt, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic Artemisa en Línea*, 3.
- Blanco, T., & Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista CostaRRiCense de Psicología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476754919003.pdf>
- ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY, (. (15 de 04 de 2016). *Estadisticando*. Obtenido de <http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>
- García, T. (2015). El estrés policial. *Semana europea*, 8. Obtenido de <https://www.diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2015.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f>
- Lombana, A. (2009). actores determinantes en la salud mental del uniformado activo de la policía Nacional de colombia. *Logos*. Obtenido de <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/31/243>
- Lozano, L., 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*, 5.
- Lozano, L., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., . . . De la Fuente, E. (2008). *Aula Abierta*, 84. Obtenido de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/26927/AulaAbierta.2008.36.1-2.79-88.pdf;jsessionid=9A221DA206F2F48DD11EE8BBF25F2294?sequence=1>
- Martínez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 30.

- Maslach, C. (2009). Obtenido de Ciencia & Trabajo: <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>
- Mera, J. (2020). *Policía Nacional del Ecuador - Seguridad*. Obtenido de <https://teoriapolicial.ec/2020/03/02/policia-nacional-del-ecuador-seguridad/>
- Merino, M. (2019). *Síndrome de Burnout en el Personal de Salud del Hospital Julius Doepfne*. Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21967/1/TESIS%20MARIA%20ME>
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). *Logos, Ciencia y Tecnología*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/logos/v12n2/2422-4200-logos-12-02-32.pdf>
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2422-42002020000200032](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2422-42002020000200032)
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). *Logos, Ciencia y Tecnología*, 5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5177/517764862004/517764862004.pdf>
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *LOGOS, CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16.
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 34-35. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/logos/v12n2/2422-4200-logos-12-02-32.pdf>
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Logos, Ciencia y Tecnología*, 5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5177/517764862004/517764862004.pdf>
- Ojeda, M. (2020). *FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES ASOCIADOS AL. Licenciada en enfermería*. Universidad, Loja.
- Ramos, D., Carvajal, L., Rueda, D., Puchaicela, M., Cerda, V., & Espín, A. (2019). *ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DEL AGOTAMIENTO (BURNOUT) EN DOCENTES DE*

ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: MARZO 2019 – MARZO 2020. *MEDICINA PREHOSPITALARIA*, Vol.4 (1), 3. Obtenido de [https://www.revistaacademica-istcre.edu.ec/admin/postPDF/ESTR%C3%89SLABORALYS%C3%8DNDROMEDELAGOTAMIENTO\(BURNOUT\)29-41.pdf](https://www.revistaacademica-istcre.edu.ec/admin/postPDF/ESTR%C3%89SLABORALYS%C3%8DNDROMEDELAGOTAMIENTO(BURNOUT)29-41.pdf)

Rodríguez, S. (2013). Uniformes Quemados. 2012-2013. Universidad Pompeu Fabra, España. Obtenido de [https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/20932/TFG\\_SARA\\_GR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/20932/TFG_SARA_GR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, J. y. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología Seguridad Privada y Criminalística*, 10. Obtenido de <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/16.pdf>

Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtua*, 1.

SESST. (2019). EL SÍNDROME DEL QUEMADO, ES REGISTRADO POR LA OMS COMO ENFERMEDAD LABORAL. *SOCIEDAD ESPAÑOLA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, 1.

Tumbaco, C. (2016). “ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL DOCENTE DE LA POLICIA NACIONAL GUAYAQUIL N.-2”. (*Maestría de enfermería en el adulto*). UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44671/1/CD-10-TUMBACO%20QUINTO.pdf>

Valiente, A. (2009). FACTORES ASOCIADOS AL SINDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL”. 2009. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Obtenido de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/valiente\\_alfredo\\_juan.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/valiente_alfredo_juan.pdf)



Vivas, S., & Fonseca, M. (2019). Síndrome de Burnout de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1. Obtenido de [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/5962/6234](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5962/6234)

## 11 ANEXOS

### Anexo 1. Inventario de Burnout Maslach - Encuesta de Servicios Humanos.

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

## Anexo 2. Encuesta preelaborada de factores sociodemográficos

### Encuesta Preelaborada de Factores sociodemográficos

#### Edad

- 18- 35
- 36-59
- Mayor a 60 años

#### Sexo/ Genero

- Masculino
- Femenino

#### Estado Civil

- Soltero/a
- Unión libre
- Unión libre
- Viudo/a

#### Grado/ Rango Laboral (Línea-Directivos)

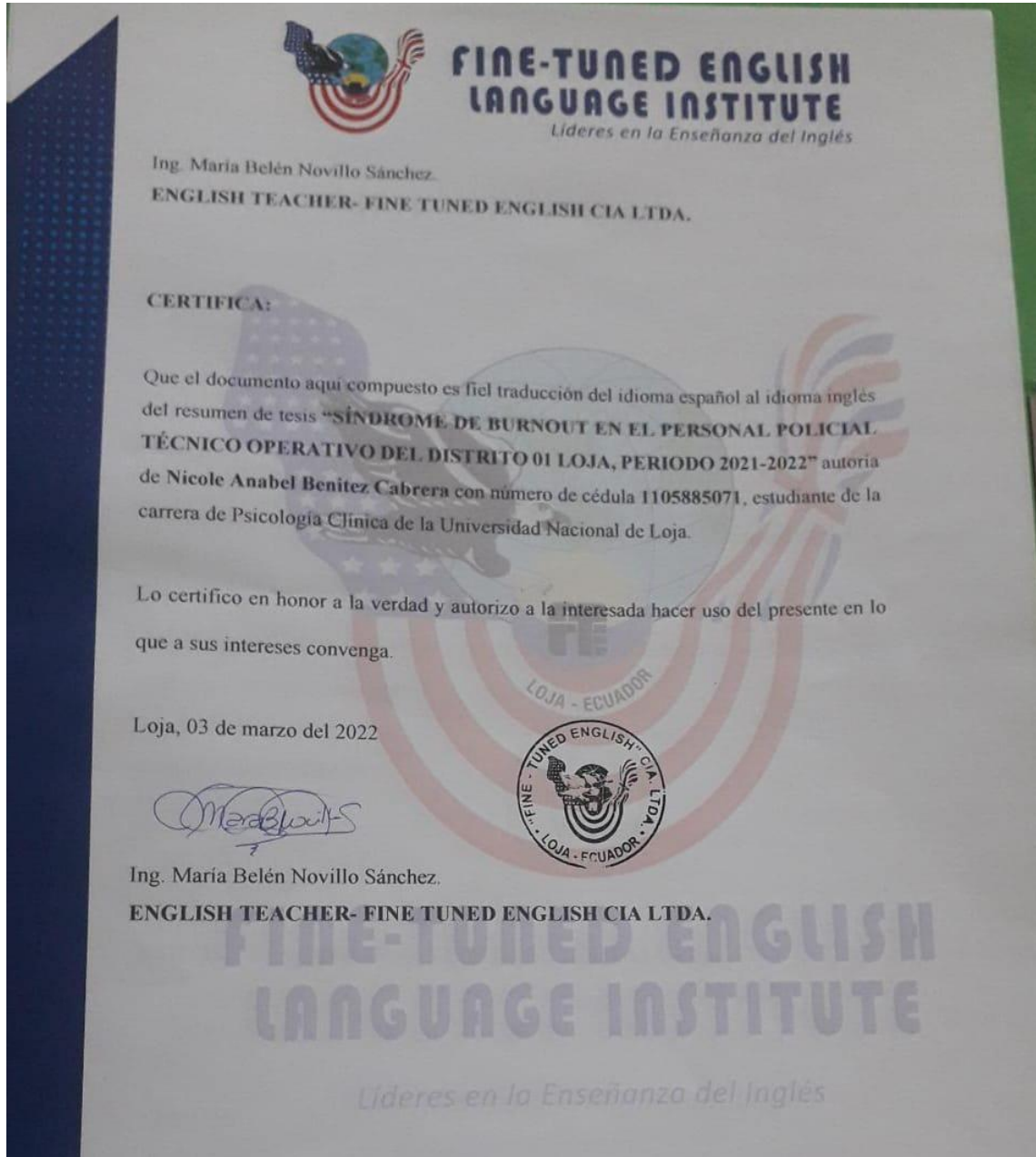
- Sbte.
- Tnte.
- Cptn.
- Myr.
- Tcrnl.
- Crnl.
- P.N.
- Cbos.
- Cbop.
- Sgos.
- Sgop.
- Sbos.
- Sbop.

## Anexo 3. Consentimiento Informado

El propósito de esta investigación tiene como objetivo identificar niveles elevados de estrés y posibles variables sociodemográficas. Mediante este documento expreso de forma voluntaria y consciente mi deseo de participar en este estudio.

Acepto

Anexo 4. Certificado de traducción



Anexo 5. Informe de estructura y coherencia.



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

**CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

Facultad  
de la Salud  
Humana

Oficio. No. -022- C.PS.CL- FSH-UNL  
Loja, 18 de enero del 2022

Señorita.  
Nicole Anabel Benítez Cabrera  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA-FSH-UNL**  
Ciudad. -

De mi consideración:

Por el presente me permito hacer conocer que se adjunta la respuesta del informe de **ESTRUCTURA Y COHERENCIA** del Proyecto de Tesis denominado: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL POLICIAL TÉCNICO OPERATIVO DEL DISTRITO 01 LOJA, PERIODO 2021."**, de su autoría; el mismo fue emitido por la Psic. Cl. Mayra Daniela Medina Ayala Mgs. docente responsable.

Particular que comunico a usted para los fines correspondientes.

Atentamente,



ANA CATALINA  
PUERTAS  
AZANZA

Dra. Ana Puertas Azanza Mgs  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA.**

C/c. Expediente Estudiantil  
Archivo