

# FRECUENCIA DEL BURNOUT EN POLICÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

## FREQUENCY OF BURNOUT IN OFFICERS FROM MEXICO CITY

José Miguel Sánchez- Nieto\*  
Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Recibido: 24 de mayo de 2011

Aceptado: 17 de octubre de 2011

### RESUMEN

En este estudio se reporta la frecuencia de *burnout* en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y qué variables sociodemográficas se asocian a éste. La muestra consistió en 244 policías elegidos por conveniencia con edad de 20 a 58 años. Se utilizó para la evaluación el Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS), el cual mide despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal. No se encontró relación con la escolaridad y la edad. El sexo no fue un factor de riesgo para presentar *burnout*. En cuanto a las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal.

**Palabras clave:** *Burnout*, policía, síndrome del trabajador quemado, estrés en el trabajo.

### ABSTRACT

This study reports Burnout's frequency in the Preventive Police from Mexico City and sociodemographic variable that are associated to it. The sample consisted of 244 officers from 20 to 58 years chosen by convenience. The Maslach Burnout Inventory for professionals of human services (MBI-HSS) was used for the evaluation, which measures de-personalisation, emotional exhaustion and low personal accomplishment. There was not relation with the schooling and age. Gender was not a risk factor to present burnout. The dimension that got a greater frequency was the low personal accomplishment.

**Key words:** Burnout, Police, Syndrome of the Burned Worker, Stress at Work.

### Introducción

Se ha notado desde hace varios años que profesiones de servicio como médicos, enfermeras, maestros, policías entre otros presentan un deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativos, policiales, jurídicos, etc. Para dar una explicación de esos cambios se propuso el concepto de *burnout* (Freudenberger, 1973).

Existen varias definiciones y formas de llamarlo como «síndrome del trabajador quemado», «quemazón

profesional», «síndrome del desgaste profesional» entre otras (Gil-Monte, 2005; Japcy & Stefano, 2007). Según Moriana y Herruzo (2004) el término *burnout* ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la concepción establecida por Maslach y Jackson (1981a), donde se define como una respuesta al estrés crónico en donde aparecen tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad. El agotamiento emocional se refiere al sentimiento de estar sobrepasado y agotado en los propios recursos

\* cheverego@hotmail.com

físicos, psicológicos y emocionales, lo que se expresa en la sensación de «no poder dar más de sí mismo» a los beneficiarios de su profesión; la despersonalización se refiere a la percepción negativa que desarrolla el profesional hacia quien atiende, la cual se traduce en una respuesta negativa, cínica, distante y fría hacia ellos; la reducción del logro personal se refiere a la disminución del propio sentimiento de competencia y en la realización exitosa del propio trabajo (Gil-Monte & Peiró, 2000).

El *burnout* puede afectar tanto al individuo como a la organización. Al individuo le puede ocasionar problemas emocionales, presentando ansiedad, sentimientos de impotencia, irritabilidad, sentimientos de alienación, etc.; una actitud negativa exhibiendo apatía, conducta agresiva, dependencia al alcohol o problemas familiares; e índices somáticos como alteraciones cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, musculares, digestivos, etc., en cuanto a la organización puede afectar en el deterioro de la calidad asistencial, ausentismo laboral, tendencia al abandono de la organización, aumento de conflictos interpersonales, entre otros problemas (Gil-Monte & Peiro, 1997).

Si al individuo se le presentan situaciones ambiguas o difíciles, en las cuales sienta poca o ninguna posibilidad de controlar; el ver el trabajo como una amenaza en lugar de considerarlo como un desafío; un afrontamiento de las situaciones escapándose de ellas; impaciencia de conseguir éxito y expectativas muy altas puede presentar *burnout*. Mientras que si en la organización en que labora hay un mal establecimiento de roles, planteamientos directivos poco claros, exigencias del trabajo que sobrepasen a las capacidades del individuo, baja posibilidad de tomar decisiones, normas muy rígidas, pocas recompensas, poco apoyo organizacional o un inadecuado flujo de información las personas que laboran ahí pueden presentar *burnout* (Ortega & Francisca, 2004; Garcés de Fayos & Jara, 2002).

Algunos de los factores en la actividad del policía que lo hacen susceptible de adquirir el *burnout* como: la ambigüedad de lo que se le exige; conflicto de funciones como en exigencias contradictorias, sobre todo en la transmisión de órdenes y en la asignación de tareas, actividades excesivas o insuficientes; responsabilidad sobre la seguridad de otros trabajadores u otras personas; factores

asociados al desarrollo de la carrera profesional (ascensos excesivos o insuficientes, poca estabilidad laboral, falta de congruencia con la categoría), escasa o nula participación en las decisiones sobre cómo desarrollar la tarea en cuestión (Sánchez, Sanz, Apellaniz & Pascual, 2001). Además de los ya mencionados estarán la imagen y credibilidad de la institución, la cual, contiene un aspecto común a otras organizaciones en relación con la ciudadanía (Torres, Sebastian, Ibarretxe & Zumalabe, 2002).

Hay otras variables que se han asociado a la presencia del *burnout* como son el sexo y la edad. Se ha encontrado mayor frecuencia de agotamiento emocional en mujeres que en hombres (Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera & Morales, 2006), pero mayor despersonalización en hombres (Gil-Monte, 2002a). Sin embargo, en otros estudios no se ha encontrado esa relación entre el *burnout* y el sexo (Pando, et al., 2006; Aranda, 2006). Los datos reportados sobre la edad por diferentes investigaciones no parecen claros, se ha encontrado que a menor edad hay un mayor índice de *burnout* (Nascimento, Souza, Staffa & Marques, 2010; Hernández, Fernández, Ramos & Contador, 2006), sin embargo, en otras investigaciones no se encuentra relación (Pando, et al., 2006; Aranda, et al., 2006; Aranda, et al., 2004; Briones, 2007).

Así mismo, las diferentes profesiones presentan diferentes factores. Se ha encontrado que el personal de salud presenta niveles altos agotamiento emocional (Aranda et al., 2006; Lozano, et al., 2007; Gil-Monte, 2002) así como el personal penitenciario (Hernández, et al., 2006); mientras que los policías en comparación con las profesiones del personal sanitario, docente y población general presentan una mayor despersonalización. Sin embargo, tienen un mayor aprecio por la actividad que realizan (Lozano, et al., 2007).

El porcentaje por región también varía, por ejemplo, en médicos de Brasil se ha encontrado la presencia de *burnout* en un 63% del personal estudiado (Nascimento et al., 2010), en cuanto a médicos del estado de Veracruz se encontró en un 36,6% (Aranda et al. 2006), mientras que en policías de Chile el porcentaje fue de 44% (Briones, 2007).

En vista de la poca consistencia en la presencia de variables sociodemográficas y por los factores que predisponen al policía para adquirir el *burnout*, el objetivo de la presente investigación es reportar la frecuencia del

*burnout* en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y mencionar qué variables sociodemográficas se le asocian.

### Método

Se realizó un estudio transversal descriptivo. La muestra la conformaron 244 policías preventivos de Ciudad de México (87, hombres y 157 mujeres) elegidos por conveniencia en los diferentes sectores antes de que salieran a realizar sus actividades o al terminar éstas. Cuentan con una escolaridad de 9 a 16 años con una media de  $10,28 \pm 1,6$ , edades de 20 a 58 años con una media de  $36,9 \pm 8$ , con una antigüedad laboral de 1 a 37 años con una media de  $13,43 \pm 7,6$ . Todos fueron voluntarios.

Para medir el síndrome del *burnout* se utilizó Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de «servicios humanos» (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981b; Gil-Monte R., 2002b). Consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas agotamiento emocional (9 ítems) despersonalización (5 ítems) y realización personal en el trabajo (8 ítems). Son contestados sobre escala likert, los participante indican la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Bajas puntuaciones en realización personal y altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización indicaría presencia del *burnout*, es necesario obtener un puntaje alto en una de ellas para que se considere que la persona presenta el síndrome. Para establecer los puntos de corte se utilizó el percentil 33 y 66 de la muestra, los puntos de corte se muestran en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Puntos de corte para los valores de burnout*

VARIABLES	Baja	Medio	Alta
Agotamiento emocional	$\leq 18$	19-26	$\geq 27$
Despersonalización	$\leq 5$	6-9	$\geq 10$
Realización personal	$\geq 40$	34-39	$\leq 33$

Se usó el programa SPSS 15.0. Se obtuvo la frecuencia de la presencia del síndrome de *burnout*, alto, medio y bajo, en sus tres dimensiones (despersonalización, agotamiento emocional y baja realización en el trabajo).

Posteriormente se realizó la prueba de correlación de Pearson para conocer la relación del *burnout* con las variables edad, años de servicio y escolaridad. Por último se realizó la comparación entre hombres y mujeres en las tres dimensiones del *burnout* mediante una prueba T de Student.

### Resultados

Las puntuaciones medias por escala fueron de  $9,11 \pm 9,3$  de agotamiento emocional,  $4,55 \pm 5,1$  de despersonalización y  $35,07 \pm 10,8$  de realización personal. Se observó que un 44,6% presentó puntuaciones que quedan en el grado alto de *burnout* (es decir que 119 están en un nivel alto de *burnout*), mientras que 55,4% de los policías no alcanza este nivel (es decir 125 policías no presentan el síndrome de forma clara), de ellos, algunos reportaron tener *burnout* en una, dos o tres dimensiones (tabla 2).

**Tabla 2**

*Cantidad de factores que presentan los policías*

Número de factores	Policías n(119)
Un factor	76 (31,1%)
Dos factores	28 (11,5%)
Tres factores	5 (2%)

De la presencia del nivel alto del *burnout*, el 6,6% de los policías reportan tenerlo en agotamiento emocional, 16% en despersonalización y el mayor fue la baja realización personal con 36% (tabla 3).

Se encontró correlación de manera significativa ( $r = 0,144$ ,  $p > 0,05$ ) entre la antigüedad laboral y agotamiento emocional. Las demás variables no tuvieron correlación de manera significativa (tabla 4). En cuanto a la comparación por sexo, se encontró que los hombres tienen una puntuación más alta en realización personal ( $37,11 \pm 11,7$ ) de manera significativa ( $p < 0,05$ ), en despersonalización y agotamiento emocional no presentan diferencias significativas (tabla 5). El factor de riesgo para el agotamiento emocional es de 1,1 (IC95% 0,382-3,1) de despersonalización 0,92 (IC95% 0,452-1,87) y para realización personal 0,67 (IC95% 0,38-1,17).

\* cheverego@hotmail.com

**Tabla 3**  
Cantidad de policías que presentan diferentes niveles de burnout

Niveles del SB	Agotamiento emocional n(244)	Despersonalización n(244)	Realización personal n (244)
Alto	16 (6,6%)	41 (16,8%)	90 (36,9%)
Medio	16 (6,6%)	48 (19,7%)	56 (23%)
Ausente	212 (89%)	155 (63,5%)	98 (40,2%)

**Tabla 4**  
Correlación de Pearson de las variables escolaridad, edad y antigüedad, con las tres dimensiones del burnout

Variable Atributivas	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Escolaridad	-0,025	0,066	-0,024
Edad	0,113	-0,003	-0,063
Antigüedad laboral	0,144*	0,015	-0,081

Correlación de Pearson \* P < 0,05

**Tabla 5**  
Medias y desviaciones estándar de las dimensiones de burnout por sexo

Factores	Sexo	
	Hombre (n=87)	Mujer (n=157)
Agotamiento emocional	8,82 ± 9,2	9,27 ± 9,3
Despersonalización	4,31 ± 5,1	1,7 ± 5
Realización personal	37,11 ± 11,7*	33,93 ± 10

T de Student \* P < 0,05

## Discusión

El objetivo de la presente investigación es reportar la frecuencia del *burnout* en 244 personas que laboran en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y mencionar qué variables sociodemográficas se asocian a éste. Se encontró que el porcentaje de policías que presentan *burnout* (44,6%) es muy similar a lo encontrado en algunas otras profesiones de México, como en médicos de Guadalajara en donde se encontró una presencia de 42,3% (Aranda, et. al., 2004); en policías del personal penitenciario de España se obtuvo 43,6% (Hernández, et. al., 2006), en tanto en policías de Chile un 44,4% (Briones, 2007).

Sin embargo, hay diferencias en las dimensiones en las cuales se presenta el *burnout*, en nuestra muestra se presentó

un mayor porcentaje, en realización personal (36,9%), después en despersonalización (16,8%) y en menor grado en el agotamiento emocional (6,6%). En cambio, los médicos de manera general obtienen puntuaciones mayores en el agotamiento emocional que en las otras dos dimensiones, esto se puede deber al contacto directo que presentan en su trabajo (Aranda et. al., 2004; Aranda, 2006; Lozano, et al. 2007). El personal de vigilancia penitenciaria también mostró altos índices en despersonalización, 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, et. al. 2006). En los carabineros de Chile los factores más altos se encontraron en agotamiento emocional y despersonalización (Briones, 2007) con respecto a este grupo se puede observar un mayor contraste,

\* cheverego@hotmail.com

ya que la labor que desempeñan es muy similar, esto podría deberse a diferencias culturales más que profesionales.

Otra razón por la cual los carabineros de Chile presentan porcentajes diferentes de *burnout* puede ser por los puntos de corte que eligieron. Ellos utilizaron cuartiles en lugar de los percentiles 33 y 66 que se usaron en esta investigación.

Nuestros datos también contrastan con los encontrados por Lozano, et al. (2007) para quien la profesión policíaca mostraba los niveles más altos de realización personal frente a las otras (personal sanitario, docente y población general), es decir, presentaron un menor *burnout* debido a dicha dimensión. Esto se puede deber a características culturales tanto de la población, así como de una diferente administración desarrollada por la policía de España.

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 Leiter (1992).

Se encontró relación únicamente entre las variables escolaridad y agotamiento emocional. Se ha encontrado relación entre estas variables con otros índices del *burnout* (Moreno, et al., 2006), sin embargo la escolaridad mínima era de licenciatura a comparación de la presente investigación en donde el nivel máximo era el medio superior.

Con respecto a la variable sexo se mostró una mayor presencia de *burnout* en mujeres que en hombres en la dimensión de realización personal, es decir, las mujeres obtuvieron una puntuación menor de manera significativa, sin embargo, no fue un factor de riesgo para presentar *burnout*. Estos resultados son consistentes en investigaciones como la de Aranda, et al. (2004) y Briones (2007), contrastando con la de Aranda (2006) que encontró que ser mujer es un factor de riesgo. Con respecto a la variable edad nuestros resultados son consistentes con los de Pando, et al., 2006; Aranda, et al., 2006; Aranda, et al., 2004 y Briones, 2007.

Hay que dejar claro que aunque se presente un alto índice de *burnout* dichos datos no sirven como parámetro clínico, por lo cual hay que tomar los resultados con ciertas reservas, ya que sólo con este instrumento no se puede determinar alguna enfermedad (Aranda, et al., 2006).

En conclusión, se puede decir que el sexo de los policías de la Ciudad de México no afecta la presencia de *burnout*; sin embargo, las condiciones culturales o de la administración de la policía de la Ciudad de México ocasiona que se presente un bajo índice de realización personal, aunque no muestra índices altos en el agotamiento emocional y la despersonalización.

## Referencias

- Aranda, B. (2006). Diferencias por sexo, síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista costarricense de salud pública*, 15 (29), 1-7.
- Aranda, B., Pando, M., Torres, L., Salazar, E., Aldrete, R. & Rodríguez, M. (2006). Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del estado. *Psicología y salud*, 16 (1), 15-21.
- Aranda, C., Pando, M., Aldrete, R., Salazar, E., Torres, L. & Pérez, R. (2004). Síndrome de burnout y apoyo social en los médicos familiares de base del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Guadalajara, México. *Rev. Psiquiatría Fac. Medica Barna*, 31 (4), 142-150.
- Briones, M. (2007). Presencia de síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Ciencia y trabajo*, 9 (24), 43-50.
- Freudenberger, H. (1973). Staff Burnout. *The Journal Of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Garcés de los Fayos, E. & Jara, P. (2002). Agotamiento Emocional y sobreenfrentamiento: Burnout en deportistas. En A. Olmedilla, E. Garcés de los Fayos & G. Nieto (Eds), *Manual de Psicología del deporte*. Murcia: Diego Marín.
- Gil-Monte, P. (2002a). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em estudo, Maringa*, 7(1), 3-10.
- Gil-Monte, P. (2002b). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública Mexicana*, 44(1), 33-40.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista del trabajo y organizaciones*, 16, 135-149.

- Hernández, M., Fernández, C., Ramos, F. & Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3), 599-611.
- Japcy, M. & Stefano, V. (2007). Burnout: «Síndrome de quemarse en el trabajo(SQT)». *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Leiter, M. (1992). Burnout as o developmental process: consideration of models W.B. En M. Shaufeli, C. Maslach, & T. Morek (Eds) *Profesional Burnout recent developmental in theory and research*. New york: Taylor Francis.
- Lozano, M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., et al. (2007). Descripción de los niveles de burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(1) 79-88.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981b). Maslach Burnout Inventory Palo Alto, California Consulting Psychilgist Prees.
- Moreno, J., Meda, L., Rodríguez, M., Palomera, Ch. & Morales, M. (2006). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 16(1), 5-13.
- Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 597-621.
- Nascimento, S., Souza, B., Staffa, T. & Marques, F. (2010). Médicos de UTI: Prevelencia da síndrome de Burnout, características sociodemográficas e condições de trabalho. *Revista brasileira de educaçaso medica*, 34(1), 106-115.
- Ortega, C. & Francisca, L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160.
- Pando, M., Castañeda, T., Gregoris, G., Aguila, M., Ocampo, A. & Navarrete, R. (2006). Factores psicosociales y síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara, México. *Salud en Tabasco*, 12(3), 523-559.
- Sánchez, M., Sanz, B., Apellaniz, G. & Pascual, I. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la sociedad española de Salud pública*, 1(4), 21-25.
- Torres, A., Sebastian, X., Ibarretxe, R. & Zumalabe, J. (2002). Autopercepción del estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*, 12(2), 215-220.