



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.

AUTOR:

Sosa Farinango, Glenda Erika

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Trabajo Social**

TUTOR:

Mgs. Mendieta Lucas, Lourdes Monserrate

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Sosa Farinango Glenda Erika, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____
Mendieta Lucas, Lourdes Monserrate

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sosa Farinango Glenda Erika**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023, previo a la obtención del título de licenciatura en Trabajo Social, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA

f. _____

Sosa Farinango, Glenda Erika



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Sosa Farinango Glenda Erika**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA:

f. _____

Sosa Farinango, Glenda Erika



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
Reporte

TESIS GLENDA ERIKA SOSA FARIANGO ULTIMA

2% Fuentes impuestas

2% Fuentes impuestas

Nombre del documento: TESIS GLENDA ERIKA SOSA FARIANGO ULTIMA.docx
ID del documento: uae758737d9475886ca29821e234d62d61e1
Tamaño del documento original: 2,60 MB

Preparadora: Lourdes Mendieta Mercedes Lucas
Fecha de depósito: 18/02/2024
Tipo de carga: original
Fecha de fondo análisis: 20/02/2024

Número de palabras: 21.723
Número de caracteres: 145.026

Ubicaciones de las citas en el documento

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripción	Citas	Ubicaciones	Palabras afectadas
1	Documentos de esta categoría: 1 documento de esta categoría de 1 grupo 4 fuentes detectadas	~ 7%		~ 1.520 palabras
2	Documentos de esta categoría: 1 documento de esta categoría de 1 grupo 1 fuente detectada	~ 7%		~ 1.520 palabras
3	Documentos de esta categoría: 1 documento de esta categoría de 1 grupo 1 fuente detectada	~ 7%		~ 1.520 palabras
4	Documentos de esta categoría: 1 documento de esta categoría de 1 grupo 3 fuentes detectadas	~ 7%		~ 1.520 palabras
5	Documentos de esta categoría: 1 documento de esta categoría de 1 grupo 3 fuentes detectadas	~ 7%		~ 1.520 palabras

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Sosa Farinango, Glenda Erika

FIRMAS DOCENTES

Lic. Lourdes Mendieta Lucas, Mgs.

TUTORA

Lcda. Gilda Valenzuela, Mgs

COORDINADORA UIC-B2023

AGRADECIMIENTO

En primero lugar quiero dar gracias a Dios por permitirme culminar tan ansiada meta, a mi familia por su amor incondicional, paciencia, apoyo constante y han contribuido de manera significativa a la realización de este trabajo académico.

Quiero agradecer a mi tutora de tesis por su orientación experta, apoyo constante y sabios consejos a lo largo de este proceso. Su dedicación y experiencia han sido fundamentales para el éxito de este proyecto.

Mi gratitud se extiende a mis profesores y mentores, cuyas enseñanzas han influido en mi desarrollo académico y en la calidad de este trabajo.

Finalmente quiero reconocer a mis amigos y seres queridos que han brindado aliento y comprensión en cada etapa de este viaje y han formado parte de este capítulo importante de mi vida académica.

Glenda Sosa

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi amada familia, fuente inagotable de apoyo, inspiración y amor. A mi querido esposo José Luis, quien ha sido mi compañero constante en este viaje académico, motivándome a superarme, brindándome aliento y comprensión en cada paso del camino. A mis adorables hijos Vayolet, Erick y Zoé, cuya paciencia, tiempo y cariño han sido mi mayor motivación para demostrarles que debemos seguir alcanzando metas sin importar los obstáculos que se presentan.

Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles y por celebrar conmigo cada logro. Este logro no solo es mío, sino nuestro, porque cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en este camino académico. Este trabajo está dedicado a ustedes, a mi familia, a mis padres por ser mi luz y mi razón de ser. Con todo mi amor y gratitud.

Glenda Sosa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

LOURDES MENDIETA LUCAS

TUTORA

f. _____

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO

COORDINADORA DEL ÁREA

f. _____

CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO B-2023 (Cod. 11674)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL DISTRITO DE POLICÍA LA DELICIA DURANTE EL AÑO 2023", elaborado por el/la estudiante GLENDA ERIKA SOSA FARINANGO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JULIO MARIA BECCAR VARELA	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 9.5 / 10	9.00 / 10 Total: 30 %	9.00 / 10 Total: 30 %	9.00 / 10 Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.25 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



GILDA MARTINA
VALENUELA
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

DOCENTE OPONENTE

ÍNDICE

RESUMEN.....	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Antecedentes Investigativos.....	3
1.2 Definición del Problema	17
1.3 Preguntas de Investigación	22
1.3.1 Sub-preguntas	22
1.4 Objetivo General	22
1.4.1 Objetivos Específicos	22
1.5 Justificación	22
CAPÍTULO 2.....	25
REFERENTES TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO	¡Error! Marcador no definido.
2.1 Referente Teórico	25
2.2 Referente Conceptual	29
2.2.1 Riesgos Psicosociales	29
2.2.2 Carga de Trabajo.....	30
2.2.3 Burnout.....	30
2.2.4 Calidad de vida laboral	33
2.2.5 Trabajo Social	33

2.2.6	Ambiente de Trabajo	34
2.2.7	Conciliación Trabajo-Vida Familiar	34
2.2.8	Características personales	35
2.2.9	Estrategias de Afrontamiento.....	35
2.2.10	Políticas de recursos humanos	35
2.2.11	Apoyo psicológico.....	37
2.2.12	Cultura Organizacional	37
2.2.13	Género	38
2.3	Referente Normativo	38
2.3.1	Normativas Nacionales.....	38
2.3.2	Normativas Internacionales	41
2.3.3	Referente Estratégico	43
2.3.3.3	Plan de acción integral de salud mental 2013-2030	45
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA		47
3.1	Enfoque de Investigación.....	47
3.2	Tipo y Nivel de investigación	47
3.3	Universo – Muestra - Muestreo	48
3.3.1	Muestra	49
3.3.2	Muestreo	49
3.3.3	Criterios muestrales.....	50
3.4	Formas de recolectar la información.	50
3.5	Formas de Analizar la Información.....	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		52

4.1	Características sociodemográficas de la población encuestada.....	53
4.2	RESULTADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS	58
4.2.1	Describir la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.	58
4.2.2	Objetivos 2: Relacionar el síndrome de Burnout con las características sociodemográficas y laborales del personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.....	83
	Conclusiones	91
	Recomendaciones	94
	Bibliografía.....	97
	ANEXOS	103
	ANEXO 1. CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY	103
	ANEXO 2. ENTREVISTAS	104

Índice De Tablas

Tabla 1. Nomina personal Distrito de Policía La Delicia	49
Tabla 2. valores referenciales del Síndrome de Burnout.....	53

Índice de Gráfico

Gráfico 1. Género de los encuestados.....	53
Gráfico 2. Nivel de estudio.....	54
Gráfico 3. Años que labora.....	55
Gráfico 4. Grado jerárquico.....	56
Gráfico 5. Etnia.....	57
Gráfico 6. Agotamiento emocional.....	59
Gráfico 7. Cansancio.....	60
Gráfico 8. Fatiga.....	61
Gráfico 9. Trabajar todo el día es un esfuerzo.....	62
Gráfico 10. Desgaste en el trabajo.....	63
Gráfico 11. Frustración en el trabajo.....	65
Gráfico 12. Trabajar en exceso.....	66
Gráfico 13. Sentimiento de derrota.....	67
Gráfico 14. Trato con los usuarios.....	68
Gráfico 15. Insensibilidad.....	69
Gráfico 16. Endurecimiento emocional.....	70
Gráfico 17. Despreocupación con los usuarios.....	71
Gráfico 18. Estrés.....	72
Gráfico 19. Sentimiento de culpa.....	74
Gráfico 20. Empatía con los usuarios.....	75
Gráfico 21. Eficiencia en problemas Personales.....	76
Gráfico 22. Influencia positiva en las vidas de otras personas.....	77

Gráfico 23. Energía.....	78
Gráfico 24. Se siente estimulado después de trabajar	79
Gráfico 25. Clima laboral	80
Gráfico 26. Conseguir cosas útiles por mi profesión	81
Gráfico 27. Problemas emocionales	82

RESUMEN

La iniciativa de esta investigación surge como respuesta a la constatación de una notable carencia de estudios que aborden en profundidad el síndrome de burnout dentro de la Policía Nacional. Ante esta realidad, se emprendió un estudio exhaustivo que combinó diferentes enfoques metodológicos para arrojar luz sobre esta problemática. Se optó por una metodología mixta que incluyó un nivel de investigación descriptivo, utilizando como herramientas principales la revisión exhaustiva de la literatura disponible y la recopilación de datos mediante una ficha estructurada diseñada específicamente para este propósito. Los resultados obtenidos revelan una compleja red de factores que contribuyen al surgimiento y desarrollo del síndrome de burnout en el ámbito policial, proporcionando así una comprensión más completa y detallada de esta problemática.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Policía Nacional, Metodología, Causas y Consecuencias de Burnout, Factores de Riesgo, Riesgos Psicosociales

ABSTRACT

The initiative for this research stems from the recognition of a significant lack of studies delving deeply into the burnout syndrome within the National Police. Faced with this reality, a comprehensive study was undertaken, combining different methodological approaches to shed light on this issue. A mixed methodology was chosen, incorporating a descriptive research level, utilizing as primary tools an exhaustive review of available literature and data collection through a specifically designed structured form. The results reveal a complex network of factors contributing to the emergence and development of burnout syndrome in the law enforcement sphere, thus providing a more comprehensive and detailed understanding of this issue.

Keywords: Burnout Syndrome, National Police, Methodology, Causes and Consequences of Burnout, Risk Factors, Psychosocial Risks

INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda una cuestión de gran relevancia social al poner de relieve uno de los problemas estructurales inherentes al sistema policial: el síndrome de burnout. Este fenómeno, que conlleva una serie de factores propios del contexto en el que se desarrolla, evidencia la necesidad de una comprensión profunda y multidisciplinaria para su abordaje efectivo.

En este sentido, el enfoque epistemológico desempeña un papel fundamental al establecer categorías y variables que facilitan la comprensión de esta realidad problemática. Desde el ámbito del Trabajo Social, tanto como carrera y como profesión, el estudio del burnout implica explorar no solo la generación de conocimiento formal sobre la problemática, sino también la identificación de nuevas formas de intervención. Entender una realidad como el burnout no solo enriquece el acervo de conocimientos, sino que también proporciona herramientas y estrategias para abordarla desde una perspectiva interventiva.

En este contexto, se destaca el papel crucial que los trabajadores sociales pueden desempeñar en la atención y prevención del síndrome de burnout. Su formación y enfoque centrado en la persona les confieren una posición privilegiada para comprender las complejidades de esta problemática y desarrollar intervenciones efectivas que promuevan el bienestar tanto individual como organizacional.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes Investigativos

El Burnout es considerado como un problema de salud mental porque la persona está constantemente expuesta a elementos estresores del ambiente laboral y estresores externos.

Por el contrario, el síndrome de burnout, es un estado de fatiga en el trabajo, que ha sido objeto de numerosos estudios en diferentes ámbitos profesionales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2013, esta condición fue reconocida como un riesgo laboral que puede afectar significativamente la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, la Clasificación Internacional de Enfermedades, Décima Edición (CIE-10) lo clasifica como Z73 con el código Z73.0, indicando que el burnout es una condición que puede ocurrir debido a factores relacionados con el trabajo y las características personales de una persona determinada. Esta clasificación reconoce la importancia de considerar el impacto que las condiciones de trabajo y la personalidad pueden tener en la salud de los empleados, enfatizando la importancia del burnout como un problema de salud ocupacional.

De ahí que entre los estudios más relevantes realizados en España encontramos el realizado por la autora López (2017) en su estudio *“El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega”* Utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, donde se utilizó una entrevista de 25 preguntas, la misma que fue aplicada a una muestra de 15 trabajadores. El objetivo consistió en reconocer la relación directa y negativa existente entre el Compromiso Afectivo (CA) y la Intención de Abandono (IA) a causa del Síndrome de Burnout (López, 2017).

Además, el autor destaca que los cambios y variaciones en la naturaleza del trabajo influyen en la susceptibilidad de las entidades al manifestar

comportamientos y actitudes relacionadas con el burnout. En términos de resultados, hubo una alta correlación entre el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que la ineficacia profesional mantuvo relaciones débiles con las demás variables citadas. (López, 2017).

Asimismo, en Murcia, la autora Noelia García (2021) realizó un estudio exploratorio titulado “El estrés laboral (burnout) como riesgo psicosocial en la Guardia Civil”, el objetivo es analizar el estrés crónico (burnout) y sus consecuencias (satisfacción laboral, síntomas psicopatológicos y bienestar), analizando el capital psicológico relacionado con el burnout y sus consecuencias en una muestra representativa de miembros de la Guardia Civil.

Este estudio utilizó un diseño exploratorio, descriptivo y transversal con una muestra representativa de 604 profesionales en servicio activo de la Guardia Civil. Los instrumentos de medición utilizados fueron: versión española del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jackson (1996), Goldberg and Williams General Health Questionnaire (GHQ-12), Symptom Assessment (1988). SA) por Davidson et al. -45). (1997), la Escala General de Satisfacción Laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), y el Cuestionario de Capital Psicológico OREA desarrollado por Meseguer-de Pedro et al. (2017). Además, se recogieron datos sociodemográficos, laborales y de incapacidad laboral temporal. (García 2021)

Los resultados mostraron que el 22,4% de la muestra de miembros de la Guardia Civil en servicio, activo tenía un perfil de burnout. No hubo diferencias estadísticamente significativas en el agotamiento según género, presencia o ausencia de pareja, lugar de residencia o ausencia del cuartel. Las asociaciones o diferencias estadísticamente significativas se relacionan con la edad, el nivel jerárquico y la presencia o ausencia de personas bajo su autoridad. La satisfacción laboral, la salud mental percibida y el capital psicológico fueron predictores del agotamiento. El 19,2% de la muestra tenía riesgo de mala salud mental, proporción superior a la proporción de personas trabajadoras del 12,51% en la encuesta ENSE 2017. No se encontraron síntomas psiquiátricos en la muestra del estudio, aunque su distribución

promedio difiere de la población general. El capital psicológico aumenta cuando tienes gente debajo de ti.. (García 2021)

En una investigación realizada sobre “Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España”, por los autores F Caravaca Sánchez, J Carrión Tudela & E Pastor Seller (2018), el presente estudio mide el burnout y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores sociales en centros penitenciarios de España.

Mediante un cuestionario, los participantes proporcionaron información sobre el nivel de ocupación y datos sociodemográficos, el Maslach Burnout Inventory y el Maslach Job Satisfaction Questionnaire (Warr, Cook y Wall). Se encontraron agrupaciones estadísticamente significativas de validez predictiva entre otras medidas de burnout y satisfacción laboral a nivel sociodemográfico (edad) y profesional (tiempo de carrera). (Caravaca, Carrión & Seller 2018)

El estudio encontró que los trabajadores sociales penitenciarios se caracterizaban por altos niveles de burnout, especialmente agotamiento emocional, y niveles moderados de satisfacción laboral. (Caravaca, Carrión & Seller 2018)

En una investigación denominada “Trabajar en la policía: estrés y burnout” realizada en Italia por los autores Francesco Carrer, Sergio Garbarino, (2021) se planteó como objetivo examinar el estrés y las patologías que de él se derivan. Además, algunas categorías profesionales están especialmente expuestas a estas situaciones debido a las características específicas de su trabajo: los policías entran de lleno en esta categoría.

Por consiguiente se examina, con profundidad y realismo, los problemas relacionados con el estrés laboral y, por primera vez, lo hace desde un observatorio privilegiado: el del médico de policía, investigador, que vive en contacto diario con el malestar de los policías, que recoge sus impresiones más íntimas, las sistematiza, haciéndolas utilizables y analizables desde un

punto de vista científico, y extrae de ellas instrumentos de prevención y cuidadores adecuados que proponer a quienes disponen y organizan su trabajo. (Carrer & Garbarino 2021)

De ahí que la estrecha colaboración entre el médico-investigador y el criminólogo ha dado lugar a una reinterpretación original de la experiencia de los policías, del estrés relacionado con su trabajo y del impacto que éste tiene en sus vidas (estrés, burnout, síndrome de estrés postraumático, ansiedad, insomnio hasta la depresión y, en los casos más extremos, el suicidio).

La investigación realizada se enriquece con una comparación de la experiencia italiana con los métodos de intervención aplicados en otros países y con un anexo con notas listas para usar sobre normas higiénico-conductuales, físicas, psicológicas y nutricionales destinadas a facilitar la vida cotidiana de quienes pueden verse afectados por el estrés laboral y sus consecuencias.

Es importante mencionar, que los principales afectados con este síndrome es la Policía Nacional, quienes experimentan a diario dicha problemática y además, son los responsables de la seguridad, políticos y técnicos.

Por otro lado, la autora Natalie Bloom (2022), en su investigación titulada “Explorando las experiencias de estrés en el lugar de trabajo dentro de la policía del Reino Unido”, se plantea como objetivo estudiar el bienestar psicológico de los empleados de la policía en el Reino Unido y las barreras que les impiden buscar ayuda cuando la necesitan.

Para ello se utilizará un enfoque de métodos mixtos consistente en dos estudios de investigación. en su primer estudio el objetivo era explorar las experiencias de estrés laboral en los empleados de la policía en el Reino Unido, y si existe una relación entre el agotamiento y el daño moral.

Entre los hallazgos se encontró que el burnout se caracteriza por ser un estrés laboral crónico que no se ha gestionado suficientemente. El daño moral es una respuesta a una acción, o inacción, que viola los valores y creencias

morales más profundos de una persona. En el caso de los policías, puede tratarse de herir a un sospechoso en acto de servicio, no poder salvar a una víctima de la muerte o tener que detener a sospechosos por una causa con la que el agente simpatiza.

De ahí que la investigación ha sugerido que el burnout y el daño moral son fenómenos que afectan a los miembros de la policía, pero ambos conceptos no se han analizado conjuntamente para explorar la existencia de una relación.

Por consiguiente, este primer estudio pretende contribuir a la literatura sobre el burnout y el daño moral como dos constructos separados, así como juntos. Al comprender las vulnerabilidades psicológicas presentes en la policía, se pueden desarrollar intervenciones dirigidas a ellas. La formación para mejorar la resiliencia es otra opción.

Además, el estudio uno pretende explorar si existen determinados factores de estrés organizativos y/o laborales que contribuyan a los sentimientos de agotamiento y daño moral.

Por otro lado, el segundo estudio pretende examinar las barreras en la búsqueda de ayuda entre los empleados de la policía. La investigación sugiere que el estigma, la vergüenza y la cultura policial pueden impedir que los miembros del personal busquen ayuda para su salud mental cuando la necesitan. El objetivo de las entrevistas semiestructuradas y el análisis posterior es ofrecer una visión de la experiencia vivida por los empleados de la policía y de por qué se sienten incapaces de pedir ayuda o qué les impide hacerlo.

Por consiguiente, si se sabe qué es lo que impide que alguien quiera hablar con otro cuando está sufriendo, se podrán introducir cambios para derribar esas barreras y hacer que las personas se sientan más capaces de pedir ayuda cuando la necesitan. El segundo estudio pretende contribuir a la literatura que explora este tema. (Bloom 2022)

Entre los estudios más relevantes realizados en Latinoamérica encontramos investigaciones en los países de Perú, México y Colombia

En este contexto encontramos un estudio de Mebus (2017) titulado “Síndrome de Burnout entre el personal de la Unidad de Eliminación de Explosivos de la Policía Nacional del Perú, 2017”. El objetivo general de este estudio es: determinar el nivel de burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos de la Policía Nacional del Perú, 2017 (Mebus, 2017).

El estudio anterior es de naturaleza descriptiva; parte no experimental de corte transversal. En el estudio participaron 130 policías varones de la unidad de desactivación de explosivos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, a quienes se les aplicó el test de Maslach Burnout Inventory.

Entre los principales hallazgos de este estudio se encontraron entre los empleados con agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal. Un rasgo característico de los empleados que manipulan municiones explosivas: están constantemente expuestos a factores de estrés constante, casi todos los días se enfrentan a situaciones de emergencia en las que su trabajo amenaza la vida de un ciudadano, un policía y un colega. que realizaron y dejaron a los policías emocionalmente agotados (Mebus, 2017).

En otra línea encontramos el estudio realizado en Lima por Callirgos Díaz De Puente, Yulixa Elizabeth (2017), titulado “Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017”, cuyo objetivo era comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones como; agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según la función que desempeñan los suboficiales de policía de las comisarías del Distrito Cercado de Lima. (Callirgos, 2017)

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, el tipo de investigación fue descriptivo y comparativo, la muestra estuvo conformada

por 261 suboficiales policiales que desempeñaban diferentes funciones y hombres que laboran en la comisaría del Cercado de Lima y fue seleccionada. Utilizando técnicas de muestreo intencional no probabilístico y teniendo en cuenta los instrumentos utilizados, se aplicó el Maslach Burnout Inventory desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson para evaluar 3 aspectos del síndrome de agotamiento. (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). (Callirgos, 2017)

Los resultados mostraron que no hay diferencias estadísticamente significativas en las manifestaciones del síndrome de burnout en diferentes dimensiones según el desempeño de los suboficiales policiales. Además, los porcentajes más altos entre las dimensiones variables del síndrome de burnout mostraron una menor frecuencia de agotamiento emocional y despersonalización con un 38,7% y un 70,5%, respectivamente. Por otro lado, en la tercera dimensión, representa el nivel alto de la falta de realización personales, alcanzando el 37,5%. (Callirgos, 2017)

En un estudio realizado en Trujillo – Perú, por las autoras Yubiza Manya & Gabriela Obeso (2020), en su investigación titulada Síndrome de Burnout y Agresividad en policiales de la ciudad de Trujillo, donde tiene como objetivo analizar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la agresividad en los efectivos policiales de la ciudad de Trujillo, según los fundamentos teóricos de Maslach y Buss.

La muestra seleccionada para este trabajo fue de 234 policías y el tipo de estudio realizado fue un diseño correlacional simple, la relación entre las variables anteriores logró tamaños de efecto [TE] grandes, directos y significativos. Por otro lado, según investigaciones realizadas, existe un gran grado de influencia entre el agotamiento emocional provocado por el burnout y el nivel de agresión; Sin embargo, en el caso de la hostilidad, los resultados no fueron muy significativos. Finalmente, existe una correlación directa y alta entre hostilidad y agresión física; Sin embargo, en el caso de la agresión verbal y la ira alcanza niveles bajos o insignificantes. (Manya & Obeso 2020),

En otro estudio realizado en México por Hernández, Méndez, & Rojas (2021) titulado “El síndrome de *burnout* en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias”. Este estudio tuvo como objetivo general analizar las investigaciones arbitradas e indexadas respecto al síndrome de *burnout* en oficiales de policía. Para responder a este objetivo se consideró aplicar una metodología basada en una revisión sistemática de la literatura científica sobre el tema a través de las bases de datos *Science Direct*, *Scopus*, *Web of Science* y EBSCO. (Hernández, Méndez, & Rojas, 2021).

Con referencia a los resultados obtenidos en el estudio anterior, se sabe que existen diversos factores, causas y consecuencias que se asocian al síndrome de *burnout*. Se encontró que la prevalencia del *burnout* entre los agentes de policía tiene muchas causas y consecuencias, debido a la carga de trabajo que soportan para satisfacer las diversas necesidades de seguridad del público, lo que conduce al estrés y al agotamiento en algún momento.

Las razones de este fenómeno entre los agentes de policía pueden ser tareas complejas y largas jornadas de trabajo, que pueden tener un impacto negativo directo en la salud física de una persona. (Hernández, Méndez, & Rojas, 2021).

Por tanto, como factores estresores al cumplimiento de sus labores en beneficio social, el cuidado de la salud e integridad de los ciudadanos, el seguimiento de casos, la interacción social con el otro, resulta ser una sobrecarga de trabajo, de esta manera puede repercutir de manera integral en la salud física y mental de los servidores.

Por otro lado, encontramos una investigación en México realizada por los autores Gil Hernández, Juan Valdivia, José Zaragoza, Yolanda Jiménez, Selene López, Víctor Mata, & Antonio Caballero (2019)., titulada “Análisis De *Burnout* Policial Y Bienestar Policial” cuyo objetivo era analizar del *burnout*,

satisfacción de vida y bienestar en los policías, para plantear estrategias de prevención y disminución de este.

En la misma línea de trabajo se encontró que se realizó una investigación mixta, se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory El test Maslach Burnout Inventory (MBI) constituye 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test busca medir la frecuencia e intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout (De Alejandro & Hernandez, 2019). Así como la aplicación Escala de florecimiento y de satisfacción de la vida de Ed Diener y Robert Biswas-Diener con 13 ítems seleccionados previamente. (Hernández, Valdivia, Zaragoza, Jiménez, López, Mata, & Caballero 2019).

Los participantes de este estudio fueron hombres y mujeres que se desempeñan como policías activos de dicha institución a intervenir, los rangos de edad son entre 18 y 65 años, su nivel de estudio es secundaria, que se encuentren ubicados en tiempo, espacio y persona, que voluntariamente acepten participar en esta investigación. (Hernández, Valdivia, Zaragoza, Jiménez, López, Mata, & Caballero 2019).

En otro estudio realizado en Colombia por Cardona, Cuenca, Gil, & Lozano (2020) titulado “impacto del síndrome de burnout en el bienestar y calidad de vida en uniformados de la Policía Nacional”, tuvo como objetivo evaluar el impacto del síndrome de burnout.

Para dar respuesta a este objetivo, se basó en una investigación tipo cuantitativa con alcance descriptivo- explicativo el instrumento que se utilizó fue un cuestionario y la muestra estuvo compuesta por 10 policías entre los 20 y 45 años de la Estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta. (Cardona, Cuenca, Gil, & Lozano, 2020).

En cuanto a las variables utilizadas para leer los resultados, son estrés laboral, agotamiento, felicidad y familia. Analizando los resultados, la gran

mayoría de los policías experimentan estrés en el trabajo, afectando las relaciones familiares y problemas emocionales, pero no quieren dejar la organización porque les da estabilidad laboral, compensación justa y oportunidades de desarrollo profesional y personal. (Cardona, Cuenca, Gil, & Lozano, 2020).

En Colombia los autores Montero, Cortés & Hernández (2020), realizan un artículo investigativo titulada “Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos”, el objetivo de esta investigación es analizar si existe una relación entre los criterios utilizados para diagnosticar el síndrome de burnout y el sistema de beneficios e incentivos que ofrece la Policía Nacional de Colombia hombres uniformados trabajando en áreas especiales.

Para ello utilizamos un método de correlación descriptivo y estudiamos una muestra de 1.817 policías. Los instrumentos utilizados incluyeron el Inventario General de Burnout de Maslach (MBI-GS) y la Encuesta de Incentivos y Beneficios Institucionales; La correlación se realizó mediante la prueba estadística de Spearman, el síndrome de fatiga no fue común en la población de estudio y más de la mitad de los agentes de policía informaron haber recibido uno o más beneficios e incentivos en el último año. (Montero, Cortés & Hernández 2020)

La correlación mostró beneficios únicos en la reducción del agotamiento emocional y el cinismo por el ejercicio y la recreación; Desde una perspectiva de incentivos, son las felicitaciones públicas las que reducen la fatiga emocional. Además, se ha sugerido que las intervenciones psicosociales son necesarias y apropiadas para reducir los niveles de agotamiento emocional y cinismo con el fin de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los agentes de policía, de lo contrario el nivel de agotamiento emocional y despersonalización puede alcanzar tal nivel que los signos y síntomas característicos de la afección se vuelven más severos. (Montero, Cortés & Hernández 2020)

En Quito, en una investigación realizada por Jenny Bravo (2019), titulada el Feedback como método para reducir el Burnout y el comportamiento violento de los policías hacia la comunidad, tiene como objetivo investigar el uso del feedback como método para reducir el comportamiento violento por parte de los servidores policiales a la ciudadanía como consecuencia de burnout. Entre los hallazgos se menciona que los servidores policiales enfrentan altos niveles de estrés como consecuencia de sus actividades laborales lo que causa que padezcan el síndrome de burnout, desencadenando en comportamientos violentos con las personas con las que se relaciona, es decir, la ciudadanía. (Bravo 2019)

Por otro lado, existe una falta de empatía entre los policías y las personas en las funciones y actividades cotidianas, lo que genera conflictos entre las partes. Esta investigación sirve como herramienta para permitir a los agentes policiales utilizar la retroalimentación del feedback como método para comunicarse con los ciudadanos y mejorar sus relaciones interpersonales, evitando cualquier actitud agresiva hacia la sociedad. (Bravo 2019)

En una investigación realizada en Riobamba, por Escobar y Penaherrera (2017) titulada “Síndrome de burnout y consumo de alcohol en los aspirantes a policías de la escuela de formación de policías de línea sub-zona n°6, periodo diciembre-mayo 2017”. Para este estudio se planteó como objetivo general: determinar la influencia del Síndrome de Burnout y su relación con el consumo de alcohol, de forma individual como institucional, en los aspirantes a carrera policial (Escobar & Peñaherrera, 2017).

Por consiguiente, este estudio fue trabajado con un enfoque cuantitativo, no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 79 Aspirantes a policías, la misma se desarrolló en la Escuela de Formación de Policías a quienes se les aplicó el test Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala Identificación de los Trastornos Debidos al Consumo de Alcohol (AUDIT)

Las principales variables relevantes para este estudio fueron el agotamiento, el consumo de alcohol y la policía, que también apoyaron los objetivos específicos de la lectura.

En base a estas variables que sirvieron para dar lectura a los resultados, se conoció que la presencia del Síndrome de Burnout en los policías en diferentes niveles siendo el que prevalece es el alto con el 75,9%, con la subescala de despersonalización con el 68,4 % y que además en la población de estudio se diagnosticó como “consumo perjudicial” 20,3% y “problemas con el alcohol” 25,3% y, un porcentaje alto no presentan esta problemática 54,4% (Escobar & Peñaherrera, 2017).

Por otro lado, encontramos una investigación realizada en Ambato por la autora María Velastegui (2017), titulada “Síndrome De Burnout Y Violencia Intrafamiliar En Los Miembros De La Policía Nacional De La Sub Zona N.- 18 De La Provincia De Tungurahua”, que tiene como objetivo determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la presencia de Violencia Intrafamiliar en los miembros que la conforman, dirigido a 360 policías que forman parte de la institución incluyendo esposas e hijos.

Para el levantamiento de información se utilizó el Cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach), encargado de medir la presencia del síndrome de Burnout, y el cuestionario de Violencia intrafamiliar que mide las etapas de violencia, para determinar si el síndrome tiene influencia en la presencia de violencia intrafamiliar.

Una investigación adicional reveló que el autor Sayed Uriarte (2022) realizó un estudio en Ambato titulado “Rasgos de personalidad y síndrome de burnout en policías del estado de Naranjito”. El objetivo fue determinar la relación entre rasgos de personalidad y burnout en policías del estado de Naranjito. Este estudio se realizó dentro de un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental con escala transversal, descriptiva y correlacional.

Para ello, realizamos una encuesta al 100% de la población, incluidos 106 policías del Distrito Marcelino Maridueña, Estado Naranjito, utilizando Google Sheets, formularios sociodemográficos preliminares y las listas de los Cinco Grandes tienen datos sociodemográficos específicos. perfiles adecuados. para ellos: herramientas 15p y Maslach Burnout MBI. Los resultados de confiabilidad para estos instrumentos se obtuvieron en la prueba "Big Five Inventory-15": $\alpha(E) = 0,65$ extraversión, $\alpha(A) = 0,96$ amabilidad, $\alpha(R) = 0,92$ responsabilidad, $\alpha(N) = 0,56$ para neuroticismo. y $\alpha(A) = 0,96$ para apertura, mientras que el MBI se obtuvo $\alpha=0,85$ para agotamiento emocional, $\alpha=0,55$ para despersonalización y $\alpha=0,86$ para realización personal. (Uriarte 2022)

Los resultados del estudio mostraron que la tasa de Burnout de los agentes de policía de todo el mundo es baja y sus rasgos de personalidad están dominados por la amabilidad y la responsabilidad. Finalmente, al realizar el análisis estadístico pertinente, se concluyó que los rasgos de personalidad tienen correlación significativa con el síndrome de burnout emocional, especialmente con la apertura y el neuroticismo, con el índice $r(Ap) = 0,737$ y $r(N) = 0,626$; PAG. (Uriarte 2022)

En otro estudio realizado en Loja por Nicole Benítez Cabrera (2021), titulado "Síndrome De Burnout En El Personal Policial Técnico Operativo Del Distrito 01 Loja, Periodo 2021". El objetivo de la investigación fue determinar el Síndrome de Burnout y ciertos factores sociodemográficos que pueden incidir en su desarrollo (Benitez, 2021).

Para este estudio se tomó 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). (Benitez, 2021).

Los resultados indicaron niveles más bajos de agotamiento emocional, niveles más bajos de despersonalización y niveles más altos de realización personal. Los participantes en este estudio tenían bajos niveles de

agotamiento. Además, los factores sociodemográficos como la edad, el sexo, el estado civil y el nivel laboral no son factores predisponentes para la aparición de este síndrome. (Benitez, 2021).

Continuando, en Loja se realiza un estudio por la autora Paucar (2020) realiza titulado “El Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja en el período 2019”. En dicho apartado se menciona que durante años el síndrome de burnout ha sido un factor que ha causado efectos negativos en la salud de trabajadores que lo han padecido, comprometiendo su salud física y mental.

En cuanto al propósito de este estudio, es el siguiente: Contribuir a fortalecer las estrategias de respuesta para prevenir el burnout y mejorar la calidad de vida laboral de los empleados de la Policía Municipal de Loja. Por tanto, el principal hallazgo fue que la mayoría de los participantes experimentaron bajos niveles de burnout; La estrategia de afrontamiento más utilizada por los participantes fue centrarse en la resolución de problemas. (Paucar, 2020).

Para este estudio, se plantea una metodología, la cual contribuyó a obtener los resultados antes mencionados, la investigación fue de tipo descriptivo, enfoque mixto que permitió obtener una idea completa mediante una integración sistemática de los métodos. La población estuvo compuesta de

En resumen, se puede observar que existen similitudes entre los estudios analizados desde diferentes contextos, es decir, que el burnout es una condición que afecta ampliamente a los funcionarios públicos, como los policías, como lo demuestran los siguientes estudios: Diferentes estudios muestran que la mayoría puntúa en niveles altos porque la escala se aplica a diferentes muestras de empleados dentro de una empresa.

Finalmente, se puede mencionar que la problemática ha tomado mayor fuerza, debido a las exigencias que tienen las distintas empresas, puesto que los procesos de globalización modifican aquellas demandas que poseen las personas que acceden a los diversos servicios, más aún las exigencias

sociales, pues en la actualidad el personal de la policía realiza un trabajo mucho más complejo a causa de la crisis de seguridad que vive el país.

1.2 Definición del Problema

El síndrome de Burnout es un término que surge desde los años 70, en el que se lo conceptualiza como el “Desgaste profesional” de los trabajadores de distintas áreas donde se encuentran vinculados, esto surge como una consecuencia del alto estrés que atraviesan los empleados en el contexto laboral y que repercute de manera directa a nivel personal, generando mayor impacto al desempeño laboral.

Este fenómeno se desarrolla en el puesto laboral de las organizaciones cuando existe un exceso de actividades durante sus funciones, aunado a otros factores como una baja remuneración, alta rotación de personal, entre otros, que además pueden tomar largas horas de trabajo, causando agotamiento y estrés crónico a los colaboradores.

En esa misma línea según la Organización Mundial de la Salud (OMS) citada por Domínguez (2019), considera a las personas económicamente activas como quienes contribuyen al crecimiento económico y social; por tal motivo, el síndrome de Burnout es un fenómeno que ha sido sujeto de extensivo estudio, debido a que muchos pueden ser perjudicados a causa de esta problemática.

Es fundamental mencionar que el Síndrome de Burnout conlleva a riesgos psicosociales, tales como, estrés y sobrecarga laboral, los mismos que se consideran como una probabilidad de la afectación de la vida laboral de los individuos, llegando a repercutir de forma negativa en el ámbito laboral, social, familiar y personal de los sujetos. Estos efectos negativos también se ven manifestados en la salud psicológica, emocional y física, siendo estos factores de riesgo derivados de carencias y deficiencias en el sistema laboral.

Como consecuencia, provoca cambios negativos en la actitud de la persona, se experimenta sensaciones de pérdida de energía en las actividades habituales (familia-trabajo) y cansancio laboral; no obstante, es producido

mediante un proceso de desajuste debido a la sobrecarga laboral que tienen la persona con respecto a su lugar de trabajo (Vásquez, Gómez, Martínez, & Salgado, 2019) citados por (García P. , 2021).

Este síndrome es considerado como un factor de riesgo laboral. En palabras de Maslach (s.f), el teórico principal de la problemática, lo define como una enfermedad que evoluciona a partir del estrés laboral crónico, el mismo que repercute a en los trabajadores que tienen un contacto permanente con los otros, lo cual genera una mayor presión para realizar de una manera intachable su labor.

En la aparición de este, se destaca el papel que juegan los factores personales de cada individuo y la importancia que tienen las organizaciones en el proceso, ya que, dependiendo de cada contexto y las cargas laborales que conllevan cada institución, este puede desencadenar problemas de gran alcance en cada colaborador.

Por ello, la personalidad de cada individuo, la influencia de las redes de apoyo con las que este cuente, el clima laboral, el nivel de satisfacción, el sistema de recompensas y ente otros factores, son claves que considerar en las instituciones.

Por otra parte, Chiang, Gómez & Hidalgo (2017) mencionan que, la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y el compromiso con su trabajo.

Frente a esta realidad, es importante mencionar que la insatisfacción laboral, según Muñoz Adánez (1990, pág. 76) es “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas”.

A partir de lo anterior, el estudio estaría ligado al desarrollo integral para el bienestar del sujeto y grupo colectivo, que en este caso son el personal de la

policía de una institución del sector público, ubicándose geográficamente en Quito.

La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, su misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional (Pontón, 2014).

Durán, Montalbán, y Stangelan, en el 2006 postulan que los policías se ven sometidos a diversas presiones dentro del entorno. Los autores señalan que además las dificultosas relaciones con los ciudadanos obstaculizan el logro de las expectativas vocacionales de ayuda y servicio y ello convierte al policía en blanco perfecto para ese proceso de desgaste (Prowesk, Moreno, & Beithia, 2013).

Morales, Gallego y Rotger (2007), realizaron un estudio donde determinaron que los policías puntúan más alto en todas las dimensiones del Síndrome de Burnout en comparación con los trabajadores sanitarios, los docentes y los empleados de servicios sociales.

Es importante destacar que, la presencia de esta problemática en colaboradores del sector público, como lo es la policía genera una serie de secuelas donde se refleja un conjunto de síntomas de naturaleza psicosomática, psicológica y conductual, a su vez, se encuentra indicios físicos como el insomnio, fatiga e irritabilidad a diario, dolores musculares persistentes y pérdida de peso.

Además, la presión laboral contribuye al desarrollo de este síndrome que, en las diferentes instituciones del sector público, refiriéndonos al personal de la policía, esto afecta al colaborador y por ende influye en los miembros de sus familias, debido a que pueden ser figuras ausentes o desmotivadoras para ellos.

Se es necesario abordar esta problemática, debido a la posible presencia del síndrome en muchos de los trabajadores de la institución, puesto a las exigencias y altas demandas del contexto, generando ausentismo, y sobre

carga laboral en otros colaboradores quienes deben asumir la responsabilidad de los puestos y cargos por las ausencias generadas. Además, esto se agrava por la situación de inseguridad presente en el contexto ecuatoriano.

Uno de los mayores problemas cuando se trata de agotamiento es que muchas personas se sienten avergonzadas por necesitar ayuda, a menudo porque sus entornos de trabajo no permiten reducir la velocidad, no obstante, si no se trata, el agotamiento puede hacer que las personas se depriman, se angustien y se distraigan, lo que puede afectar no solo sus relaciones laborales, sino también sus interacciones personales, en especial en un país como Ecuador, donde las exigencias del mercado laboral ante la falta de plazas de empleo hace que se solicite el máximo esfuerzo de los empleados contratados.

Dentro del rol del profesional de Trabajo Social, está orientado a construir estrategias de afrontamiento con respecto a esta problemática o para contrarrestar la misma, debido a que cuando se suscita este fenómeno las consecuencias suelen afectar no solo a la persona, sino a la familia, por ello se es fundamental saber manejar desde el contexto trabajo-familia este fenómeno.

Además, se indica la intervención específica del trabajador social dentro de la problemática del síndrome de burnout la cual se direcciona a la posibilidad de integrar dos dimensiones: una interna y otra externa a la Institución. Para llevar a cabo la tarea utiliza las técnicas específicas tales como la entrevista domiciliaria y las visitas a las instituciones de las cuales las personas participan, así como la observación directa de la realidad dentro de un contexto. La aplicación de estas técnicas requiere de un tiempo y un objetivo concreto en relación con la investigación y diagnóstico de la situación (Domínguez & Jaureguibehe, s.f).

La intervención profesional del trabajador social dentro del equipo interdisciplinario aporta una mirada integral de la realidad de la persona.

En virtud de esto, se identifica que este fenómeno afecta los distintos sistemas del ser humano, desde el contexto familia y el trabajo que es donde se origina aquello. Por tal motivo, el profesional ve la necesidad de intervenir desde estos dos contextos.

Desde este contexto el objeto de investigación que se plantea es “los factores y Condiciones Relacionados con el Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia”

En Ecuador, la medición y definición del agotamiento en la literatura ha sido problemática y ha carecido de claridad, lo que dificulta su evaluación y clasificación, por lo que el estudio del síndrome de burnout y el impacto que tiene en los demás permitirá descubrir formas de prevenir esta afectación en el personal de la policía.

La policía es uno de los colectivos profesionales tendente a desarrollar estrés. El Síndrome de Burnout puede aparecer como consecuencia del estrés laboral crónico, dando lugar a alteraciones tanto físicas como psicológicas y aumentando el riesgo de padecer ciertas enfermedades.

Entre los años 2000 y 2010 se realizaron 89 estudios relacionados con este síndrome en países latinoamericanos, en los que el personal de la Policía; se encontró que los niveles más altos de Burnout se reportan en México, con una prevalencia de 59.4% de los oficiales. Ante el aumento de la violencia y comisión de delitos en América Latina, es fundamental analizar las condiciones laborales y su impacto en la salud de quienes integran las instituciones de seguridad pública, como factores determinantes en las políticas y estrategias de combate a la inseguridad (Torres, 2020).

Desde el contexto nacional, a partir de la revisión documental no se encuentran cifras sobre esta problemática, asimismo ni en la población de estudio.

El síndrome de Burnout es una problemática que afecta de manera integral a las personas que realizan actividades laborales, afectando su salud mental y física. A raíz de esto, puede generarse un bajo rendimiento en las tareas laborales, ausentismo laboral, desmotivación por parte del recurso humano, por ellos se es necesario la construcción de estrategias para evaluar a tiempo si se encuentra este fenómeno o no presente en los colaboradores de cualquier empresa.

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023?

1.3.1 Sub-preguntas

¿Cómo determinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023?

¿Cómo se relaciona el síndrome de Burnout con las características sociodemográficas y laborales del personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023?

1.4 Objetivo General

Analizar los factores del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023

1.4.1 Objetivos Específicos

Describir la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.

Relacionar el síndrome de Burnout con las características sociodemográficas y laborales del personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.

1.5 Justificación

El Síndrome de Burnout es una afección que afecta la salud mental y el bienestar de los trabajadores, lo que lo convierte en un tema de gran relevancia en la salud ocupacional. Investigar sus características y factores relacionados es esencial para comprender y abordar este problema en el

contexto específico del personal de la policía. El Burnout puede tener un impacto significativo en el rendimiento laboral y la eficacia del personal de la policía. Identificar las condiciones y factores que contribuyen al Burnout es esencial para mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo en esta importante institución.

La investigación sobre los factores relacionados con el síndrome de burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023 tiene una relevancia académica significativa. Abordar este tema contribuirá al cuerpo existente de conocimientos sobre salud ocupacional y bienestar psicológico en el ámbito policial. Además, proporcionará una oportunidad para aplicar y validar teorías psicológicas relacionadas con el estrés laboral y el agotamiento emocional en un contexto específico. Los resultados de la investigación podrían ser utilizados para informar programas de formación y desarrollo profesional destinados a mitigar el impacto del burnout en el personal policial.

Desde una perspectiva social, la investigación busca abordar una problemática que afecta directamente a los servidores públicos encargados de garantizar la seguridad y el orden en la comunidad. El síndrome de burnout en la fuerza policial no solo impacta la salud y el bienestar de los individuos involucrados, sino que también puede tener consecuencias para la seguridad pública. Al comprender los factores que contribuyen al burnout, se pueden proponer intervenciones que mejoren la calidad de vida de los policías y, por ende, fortalezcan la relación entre la policía y la comunidad.

Desde la perspectiva institucional, la investigación es esencial para el Distrito de Policía La Delicia, ya que proporcionará información valiosa para mejorar las condiciones laborales y la gestión de recursos humanos. Identificar los factores asociados al síndrome de burnout permitirá implementar estrategias específicas de prevención y apoyo para el personal, mejorando así la eficiencia y eficacia de la institución. Esta investigación puede contribuir a la formulación de políticas internas que promuevan la salud mental de los empleados y fomenten un ambiente de trabajo más sostenible.

En el ámbito político, la investigación tiene implicaciones importantes en la formulación de políticas públicas relacionadas con el bienestar de los trabajadores del sector policial. Los resultados podrían respaldar la necesidad de asignar recursos adicionales para programas de salud mental y capacitación en gestión del estrés en las fuerzas del orden. Además, la investigación puede influir en la promulgación de normativas que protejan los derechos y la salud de los trabajadores policiales, generando un impacto positivo en la percepción pública de la gestión gubernamental y las instituciones de seguridad.

El presente tema es de importancia para la carrera de Trabajo Social, debido a que son profesionales que tienen como rol principal garantizar el bienestar de los colaboradores dentro de las instituciones tanto públicas como privadas, esto se lo realiza a partir de estrategias para contrarrestar o disminuir esta problemática en el contexto laboral. Con esto el profesional estaría restituyendo los derechos de los trabajadores a tener un lugar de trabajo adecuado y digno.

Dado que el personal de la policía desempeña un papel crucial en la seguridad y el orden público, el bienestar de estos agentes tiene un impacto directo en la sociedad en su conjunto. Investigar el Síndrome de Burnout contribuye a una fuerza policial más saludable y, por ende, a una comunidad más segura.

CAPÍTULO 2

MARCOS REFERENCIALES

2.1 Referente Teórico

Teoría del Estrés laboral: Esta teoría se centra en cómo el estrés en el trabajo, relacionado con la sobrecarga laboral, la falta de control, el conflicto trabajo-vida y otros factores estresantes, puede llevar al agotamiento y al desarrollo del Burnout. Esta perspectiva se basa en la idea de que el Burnout es una respuesta al estrés crónico en el lugar de trabajo.

Esta teoría pone de manifiesto que, cuando una persona se encuentra bajo el efecto del estrés puede aumentar su capacidad de percepción, de memoria, de razonamiento y de juicio durante un periodo de tiempo limitado; no obstante, cuando la tensión se lleva más allá del límite, sobreviene el declive y se observan dificultades en las capacidades cognitivas, tales como la dificultad para concentrarse y la pérdida de memoria (Naranjo, 2009).

Esta situación puede apreciarse en el contexto laboral al momento de ejecutar una actividad asignado y es sabotada por los factores que aparecen en el estrés. Por ejemplo, el coordinar una reunión con el equipo de trabajo para planificación mensual, puede ver retardada por la falta de comunicación de la misma, esto sucede ante la dificultad de recordar acontecimientos.

Trayendo a colación a Selye (1956), el estrés ocurre cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno, y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio. Esta respuesta de estrés está constituida por un mecanismo tripartito que se denomina SGA (Síndrome General de Adaptación) que incluye tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento (Sánchez, 2010, pág. 3)

De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta de

estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda.

En virtud de esto, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos. Por tal motivo, al existir una sobrecarga de trabajo en un colaborador es posible que surja el estrés, lo cual hará que el colaborador se sienta retrasado, insatisfecho, cansancio ante el trabajo que realiza.

Existen muchas conexiones entre el trabajo y el estrés, pues la gran mayoría de las personas dedica cada vez un mayor tiempo de su vida a trabajar, por lo que ésta se convierte en una actividad importante pero estresante. Por tal motivo, Yolanda Salas Hernández citada por (Sánchez, 2010) indica que en un artículo publicado en la Revista Evolución (2003), indica que, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, “el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación

Continuando, existen algunas fases del estrés, puesto que, este fenómeno no surge de una manera repentina.

Entre estas etapas se encuentran: alarma, resistencia y agotamiento

- En cuanto a la fase de alarma, constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Solamente cuando la barrera estresante supera a la persona

y esta se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual la sitúa así en la fase de alarma.

- Cuando el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la segunda fase, denominada de resistencia. Intenta continuar enfrentado la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y, como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor, lo cual la hace tratar de salir adelante, pero no encuentra la forma; esto hace que esta situación se convierta en un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.

- Posteriormente, se presenta la fase de agotamiento que es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira (Sánchez, 2010, págs. 3-4)

Por tanto, se denota que el estrés es acompañado por un sinnúmero de factores, que además de afectar al ser humano en el ámbito laboral, se afecta en otros contextos, como la familia. Además, aparecerán deseos de inconformidad, percepción de no hacer las cosas bien y desanimo.

Las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores han sido mediante el concepto de estrés, el medio ambiente de trabajo, en conjunto con el estilo de vida, provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos.

El estrés en el contexto laboral es generado por las múltiples exigencias que el trabajador pueda presentar, pues produce agotamiento y ansiedad, a la vez que afecta de manera directa a las personas y las lleva a plantearse dilemas para elegir entre su salud y el trabajo, pues en muchos de los casos los trabajadores prefieren seguir en este entorno, poniendo en peligro su salud (Peralta, 2012).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) citada por (García P. , 2021), hace énfasis en las causas que conllevan el estrés en el trabajo, que, en la mayoría de los casos es por los riesgos psicosociales que están dentro de las condiciones de trabajo.

El estrés se experimenta en todas las condiciones sociales, una de estas en el entorno laboral, debido a que está asociado con el temor por perder el trabajo, por la competencia con los compañeros y las exigencias por los objetivos que la empresa plantea a todos los colaboradores (Peralta, 2012).

Este concepto representa una de las consecuencias de dicha problemática, desde este aspecto se puede identificar en otras investigaciones, si dicho factor es común o no cuando se presenta el síndrome de burnout en los trabajadores.

Teoría del Desgaste de la Compasión: Esta teoría se aplica especialmente en profesiones de cuidado, como la atención médica y la asistencia social. Sugiere que el Burnout es una respuesta al agotamiento emocional y la exposición constante al sufrimiento de otros, lo que puede llevar a una disminución de la empatía y la motivación.

Teoría de la Despersonalización: Esta teoría se enfoca en el componente de despersonalización del Burnout, que implica el distanciamiento emocional y la indiferencia hacia las personas a las que se presta servicio. Se considera que la despersonalización es una estrategia de afrontamiento disfuncional para lidiar con el estrés en el trabajo.

Teoría del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa: Esta teoría se centra en la falta de equilibrio entre los esfuerzos invertidos en el trabajo y las recompensas obtenidas. Sugiere que el Burnout es más probable cuando los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son reconocidos ni recompensados adecuadamente.

Teoría de la Pérdida de Significado y la Desilusión: Esta teoría postula que el Burnout se desarrolla cuando los individuos pierden el sentido de su trabajo

y sienten que sus esfuerzos carecen de propósito o significado. La desilusión y la falta de satisfacción con el trabajo pueden contribuir al agotamiento.

Teoría de la Autonomía y el Control: Se centra en la relación entre la autonomía y el control en el trabajo y el desarrollo del Burnout. Sugiere que la falta de control sobre las decisiones laborales y la autonomía puede aumentar el riesgo de Burnout.

2.2 Referente Conceptual

2.2.1 Riesgos Psicosociales

Los riesgos son aquellas amenazas que pueden perjudicar la vida de un sujeto, estos pueden ser de entorno biológico, químico, físico y psicosocial. Por su lado se define a un factor de riesgo como cualquier rasgo, característica o exposición de un sujeto que incrementa la probabilidad de padecer una patología o lesión perjudicial para la vida de este (...) (Tomalá León, 2021).

Los riesgos psicosociales surgen de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un contexto social que no brinde todas las herramientas y equipos para ejecutar las tareas que son encargadas; además, pueden producir resultados negativos como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, por lo que los colaboradores deciden abandonar su puesto de trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2021).

Así mismo, se nombran algunas causas que conducen al surgimiento de los riesgos psicosociales:

- Cargas de trabajo excesivas, realizar actividades que no competen o está a su cargo,
- Comunicación difusa, falta de apoyo y colaboración por parte de otros compañeros,

- Acoso laboral, violencia por parte de otros compañeros, intimidación. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2021).

Este concepto aporta al estudio, debido a que se es necesario tener presente cuáles son los riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores cuando existe este fenómeno en su lugar de trabajo.

2.2.2 Carga de Trabajo

La carga de trabajo es el grupo de requerimientos físicos y psicológicos a los que está sometido un trabajador en su jornada laboral. Aunque en los inicios de las relaciones laborales solo se hacía referencia al esfuerzo físico, ahora también se tiene en cuenta el esfuerzo mental, que incide directamente en el rendimiento del trabajador.

Las características de esas exigencias pueden ser de carácter físico o mental, ambas van a estar presentes en los puestos de trabajo, pero en función de la predominante en el puesto de trabajo, adquirirá más o menos importancia una u otra. Hay que tener en cuenta que no son excluyentes. Cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades o necesidades de las personas que van a desempeñar las tareas, es entonces cuando aparece los daños para la salud (Ministerio de Trabajo y Economía Social, s.f).

2.2.3 Burnout

Según (Jablonski, citado por Pérez & Gámez, 2020, p.4) definió al síndrome como “un estado patológico asociado a una serie de síntomas simultáneos, generalmente tres o más”.

Según (Maslach y Jackson, citado por Rodríguez, Guevara & Viramontes, 2017, p. 48) consideran al síndrome de burnout como “una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, un modo frío y deshumanizar con el trato a los demás y un sentimiento de incompatibilidad ante las tareas que debe realizar.”

Por su parte, (Gil citado por Gallardo-López, López-Noguero & Gallardo-Vázquez, 2019) lo definen como “una respuesta al estrés crónico en el lugar de trabajo que resulta de actitudes y emociones negativas hacia las personas

con las que se trabaja (despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (agotamiento emocional).”

El síndrome de Burnout también se define como el desgaste profesional que sufren las personas que trabajan en los campos de la salud, la educación, los servicios sociales, etc., al estar expuestas a demandas emocionales elevadas. Indudablemente, se hace referencia a un problema humano y social de primera línea en la sociedad actual que necesita de un análisis y estrategias de intervención (López-Noguero, citado por Gallardo-López, López-Noguero & Gallardo-Vázquez, 2019, p. 5)

Maslach C. y Jackson S., (1981), determina que es una respuesta provocada por estresores de manera crónica a nivel personal y laboral del individuo determinando a partir de situaciones que hacen que se desemboque este síndrome como lo es el agotamiento laboral, la inestabilidad y la insatisfacción.

El proceso describe este síndrome en cuatro fases: fase de estrés, agotamiento y afrontamiento defensivo.

✓ La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.

✓ La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.

✓ La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.”

Estas características nos permitieron saber cómo se manifiesta este síndrome en una persona, gracias a las investigaciones que se han realizado anteriormente, permitiéndonos determinar que el Síndrome de Burnout es un estado en el cual el individuo exhibe un estado de agotamiento, irritabilidad, dando como resultado un comportamiento que es desfavorable para el

individuo y la persona. Las personas que rodean uno de estos comportamientos pueden presentar irritabilidad e incluso violencia.

2.2.3.1 Factores de riesgo del Burnout

Acorde a Perlaza (2015), los factores de riesgo tanto individuales como organizacionales están asociados con una mayor susceptibilidad a desarrollar síndrome de burnout; entre los factores de riesgo individuales se encuentran:

- Baja autoestima
- Mecanismos de afrontamiento desadaptativos
- Adultos jóvenes con una cosmovisión idealista
- Altas expectativas poco realista
- Problemas financieros
- Por otra parte, los factores de riesgo organizacionales incluyen:
- Carga de trabajo
- Conflictos con compañeros de trabajo
- Recursos disminuidos
- Falta de control
- Desequilibrio esfuerzo-recompensa
- Falta de personal
- Rápidos cambios institucionales.

Los factores de burnout nos pueden dar un inicio para poder identificar cuando este fenómeno se encuentra ya presente en el contexto laboral, además de conocer desde qué aspecto inicia a desequilibrar tanto a los colaboradores como a la empresa

2.2.3.2 Consecuencias del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout en profesionales puede provocar un trastorno de estrés postraumático (TEPT), abuso de alcohol e incluso suicidio. El estrés post traumático se manifiesta por intrusión, evitación, alteraciones negativas en la cognición y el estado de ánimo, y marcadas alteraciones en la excitación y la reactividad; también puede ocurrir en respuesta a un evento catastrófico

o después de una exposición crónica o repetitiva a episodios traumáticos (Gaytán, 2019).

El desarrollo de síndrome de burnout puede dar lugar a que los profesionales abandonen su trabajo. Las tasas de rotación excesivas aumentan los costos de atención médica, disminuyen la productividad, disminuyen la moral del personal y reducen la calidad general de la atención, ya que los profesionales experimentados que abandonan la organización deben ser reemplazados (Monsalve, 2019).

2.2.4 Calidad de vida laboral

Según Granados (2011), la calidad de vida laboral es un conjunto unificado de variables y aspectos como: la necesidad de mantener la vinculación y el equilibrio de la vida profesional y personal, eficiencia organizacional y productividad; salud física, mental y social; relaciones; participación en operaciones organizacionales y planificación; la autonomía y decisión individual de cada puesto de trabajo, el desarrollo general de los empleados; es decir, tener un ambiente de trabajo de alta calidad.

El ambiente de trabajo está confirmado por dos aspectos:

En el entorno físico es una persona se siente cómoda, puede trabajar con seguridad y conformidad, que tiene lo que necesita para completar sus responsabilidades. El entorno humano hace referencia a las relaciones humanas, al grupo de trabajo, la comunicación asertiva y el entendimiento (Mesén, 2014).

2.2.5 Trabajo Social

La asociación Internacional de Escuelas de Trabajo social IASSW también adoptó esta definición:

“La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentos para el Trabajo Social". (Valero, 2009).

2.2.6 Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo involucra no solo el espacio físico donde se desenvuelven los trabajadores, sino también otros aspectos como nivel de ruido, beneficios adicionales, relaciones cordiales y respetuosa con pares, gerentes y subalternos, buena comunicación interna y calidad del aire, entre otros.

La relación laboral se expresa y desarrolla en un conjunto humano en que inter/actúan factores económicos, técnicos, sociales, culturales, psíquicos. Dado que el empleador y los trabajadores transcurren la mayor parte de su vida en dicho ambiente, todos han de tender a su hominización".

Toda organización es un sistema social; si ésta funciona generando en su seno un ambiente óptimo, capaz de satisfacer las necesidades de los trabajadores, éstos lograrán crecer, desarrollarse y encontrar su mayor satisfacción y autorrealización, lo que redundará en la consecución de los objetivos de la empresa (Nicolaci, 2008).

2.2.7 Conciliación Trabajo-Vida Familiar

La participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, conseguida a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes.

Las familias se exponen al desafío de lograr un equilibrio entre trabajo y familia, es decir, de alcanzar un compromiso total en el desempeño de cada papel, con la dedicación necesaria para responder de manera óptima en cada situación, lo cual traería beneficios para la calidad de vida de las personas y para el mejoramiento de las relaciones familiares.

2.2.8 Características personales

Las características personales casi siempre se relacionan con la tarea, pero siempre consideran el entorno social y las condiciones tecnológicas existentes. El enfoque sociotécnico constituye una base importante para identificar las características personales del candidato. (Chiaveto, 2009)

La Ontosistema se refiere a las características personales de los individuos que influyen en el futuro desarrollo del ser humano: las características de desarrollo ontogenético, que a lo largo del proceso evolutivo se convertirán en características de desarrollo (autoestima, autoconcepto, locus de control); los recursos que potencian el funcionamiento físico del individuo (equipaje genético, integridad física y de los órganos de los sentidos), las habilidades de desarrollo (conocimientos, experiencias ejecuciones motoras, percepciones) y las demandas relacionadas con las características físicas. Tales características se ejemplifican como impulsividad, afectividad y respuesta al estrés, salud física y salud mental. (Castro, 2015)

2.2.9 Estrategias de Afrontamiento

El afrontamiento se refiere, de forma general, a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas a manejar situaciones difíciles. Involucra aquellos procesos cognitivos, emocionales y conductuales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona (El Prado, 2021)

Las estrategias de afrontamiento son formas de reaccionar y de comportarnos que vamos desarrollando a lo largo de nuestra vida para afrontar las situaciones difíciles, dolorosas o estresantes.

2.2.10 Políticas de recursos humanos

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la

formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño. (Chiaveto, 2009)

Estas políticas y prácticas se resumen en seis procesos básicos para la administración de recursos humanos:

1. Procesos para integrar personas. Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.

2. Procesos para organizar a las personas. Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de estos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

3. Procesos para recompensar a las personas. Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.

4. Procesos para desarrollar a las personas. Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

5. Procesos para retener a las personas. Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

6. Procesos para auditar a las personas. Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa. (Chiaveto, 2009)

2.2.11 Apoyo psicológico

El apoyo psicológico ayuda a aliviar el sufrimiento emocional, de manera que los beneficiarios estén más rápidamente en condiciones de confiar en sus propios recursos y afrontar con más éxito las dificultades que encuentren en el camino hacia la recuperación, teniendo la sensación de tener el control de sus vidas. El apoyo psicológico abarca, así, toda actividad que mejore la capacidad de las personas para funcionar bajo el extraordinario nivel de tensión psíquica que se observa en el contexto de un acontecimiento crítico o evento traumático. (Cruz Roja, 2003)

Las personas que afrontan estos problemas se caracterizan por tener un sentimiento de pérdida, que puede ser de diferentes tipos:

- Pérdida de salud.
- Pérdida de relaciones personales.
- Pérdida de bienes materiales.
- Pérdida de dignidad, confianza y seguridad.
- Pérdida de una imagen positiva de uno mismo.
- Pérdida de confianza en el futuro.
- Pérdida del control de su vida.

2.2.12 Cultura Organizacional

El análisis de la cultura en el entorno empresarial tiene una importancia fundamental englobándose dentro del capital intelectual como una variable clave a determinar y valorar. En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, donde la información y el conocimiento en las organizaciones resultan cada vez más valiosos, la consideración de la cultura se torna fundamental (Sánchez, Trillo, Mora, & Ayuso, 2006).

Además, se indica que la cultura organizacional es un conjunto de creencias, hábitos, costumbres y valores, conocidos por todos los colaboradores de la organización y es una variable importante de conocer como futuros gerentes y para los que actualmente lo son, ya que a través de una cultura organizacional dominante se obtiene una ventaja competitiva.

2.2.13 Género

La perspectiva de género es el análisis de la realidad con el objetivo de interpretar las relaciones de poder que existen entre mujeres y hombres. Explica la vida social, económica y política desde una posición que hace visible el mundo de las mujeres, sus realidades y sus aportaciones y en el que se ponen en paralelo sus derechos con los de los hombres. La perspectiva de género pone de manifiesto que el origen y la perpetuación de la desigualdad entre mujeres y hombres, no responde a situaciones naturales o biológicas, sino a la construcción social transmitida a través de la socialización diferencial del género (Acosta, 2010)

La desigualdad que prevalece entre hombres y mujeres es un fenómeno de múltiple dimensionalidad de nuestra sociedad, ya que ésta se manifiesta en la vida humana. Sería importante que se unan a participar en la lucha contra el problema de la desigualdad en la sociedad y que el Estado haga cumplir las políticas para garantizar los derechos y la integridad de las mujeres.

2.3 Referente Normativo

En el presente capítulo se incluyen las normativas que fundamentan y respaldan el derecho al trabajo, siendo estas las herramientas importantes en garantizar y proteger el bienestar de los trabajadores.

2.3.1 Normativas Nacionales

2.3.1.1 *Constitución del Ecuador*

La Constitución de la República del Ecuador, acorde a su Artículo 32, enfatiza la garantía de salud, que es un derecho aseverado por el Estado, y cuyo alcance se anexa al ejercicio de demás derechos, tales como el acceso al agua, alimentarse, enseñanza, la cultura física, el empleo, la seguridad social, ambientes idóneos y demás que respaldan el buen vivir.

Es así como el Estado se encarga de garantizar tal derecho, haciendo uso de políticas sociales, ambientales, económicas y educativas, además del

perenne acceso, de manera oportuna y sin excluir a nadie (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por su parte, el Artículo 33 de la Constitución ecuatoriana se enfoca en las condiciones del trabajo como un deber y derecho social, ya que el Estado es el responsable de proveer garantías a quienes laboran aseverando total respeto a tener una vida decorosa, dignidad, retribuciones y remuneraciones justas, en un entorno laboral sano, escogido a libre albedrío y aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Finalmente, el Artículo 34 de la Carta Magna ecuatoriana establece que la seguridad social es un derecho al que no se puede renunciar, y que debe garantizar el Estado ecuatoriano; tal seguridad social debe regirse por fundamentos de obligatoriedad, equidad, solidaridad, eficiencia, universalidad, suficiencia, subsidiaridad, participación y transparencia, de manera que se atiendan las necesidades colectivas e individuales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Estos artículos son congruentes con el objetivo de mejora de la calidad de vida de los ecuatorianos, determinando su ejercicio y respeto a los derechos, brindando un sentido de amparo y delimitación de obligaciones que tienen las personas.

2.3.1.2 Código del Trabajo

En el artículo 42 con respecto a las obligaciones del empleado, indica que todas las instituciones deben Instalar, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias. Todo esto con la finalidad de salvaguardar la integridad del empleado

2.3.1.3 Código de Salud

El presente código en el artículo 8 indica lo siguiente. - Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud: en su inciso a) manifiesta que las instituciones deben cumplir con las medidas de prevención y control

establecidas por las autoridades de salud. Con la finalidad de normar a las empresas y prevenir accidentes laborales.

2.3.1.4 Código Orgánico de Identidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público

El presente código tiene como finalidad regular la organización, funcionamiento institucional, regímenes de carrera profesional y administrativo-disciplinario del personal de las entidades de seguridad ciudadana y orden público (Asamblea Nacional, 2017).

En base al art. 166 del presente código, en donde se indica lo siguiente:

“Discriminar a cualquier persona por motivos de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, condición socioeconómica, condición migratoria, discapacidad, diferencia física; o ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos” (Asamblea Nacional, 2017, pág. 40).

En virtud de este artículo se puede precisar que este tipo de tratos a las personas que se encuentran dentro del contexto laboral por otras personas del mismo espacio puede repercutir en su estado de ánimo, ocasionado así el surgimiento del síndrome de burnout y por ende que desee cesar de sus actividades de trabajo.

2.3.1.5 Reglamento de la Policía Nacional

En esta normativa que rige la institución nacional de la policía nacional, dentro de su art. 286 “Seguridad y Salud Ocupacional” en donde se indica lo siguiente:

La responsabilidad de la institución radica en precautelar la vida, la salud y la integridad física y psíquica de las y los servidores policiales por medio acciones y estudios técnicos basados en la aplicación de normas legales vigentes orientadas a mejorar las condiciones de trabajo que permitan el normal desenvolvimiento en su labor diaria, evitando de esta manera las

enfermedades profesionales ocasionadas por riesgos de trabajo (Policía Nacional del Ecuador, 2020, pág. 121).

Dicho esto, se puede indicar que el dentro de este artículo se pone énfasis en velar por la salud integral de los colaboradores, esto lo hacen a través de un buen ambiente laboral para los empleados de dichas instituciones.

Al otorgar un contexto laboral en condiciones óptimas, se da la oportunidad de que los colaboradores realizan sus actividades de una mejor manera, por ende, se lograrán los objetivos que espera la empresa.

2.3.2 Normativas Internacionales

2.3.2.1 Clasificación Internacional de Enfermedades

La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) está diseñada para promover la comparabilidad internacional en la recopilación, procesamiento, clasificación y presentación de estadísticas de mortalidad. Esto incluye proporcionar un formato para informar las causas de muerte en el certificado de defunción (OMS, 2022).

Las condiciones reportadas luego se traducen a códigos médicos mediante el uso de la estructura de clasificación y las reglas de selección y modificación contenidas en la revisión aplicable de la CIE, publicada por la Organización Mundial de la Salud (OMS); estas reglas de codificación mejoran la utilidad de las estadísticas de mortalidad dando preferencia a ciertas categorías, consolidando condiciones y seleccionando sistemáticamente una sola causa de muerte de una secuencia de condiciones reportadas (OMS, 2022).

La única causa seleccionada para la tabulación se denomina causa básica de muerte, y las demás causas notificadas son las causas no subyacentes de muerte; la combinación de causas subyacentes y no subyacentes es la causa múltiple de muerte.

Por otro lado, la revisión número 11 de La Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Conexos (CIE-11), la cual entró

en vigor el presente año, configura al Síndrome de Burnout como trastorno mental, en consecuencia, se la reconoce como enfermedad. Dicha modificación se da en respuesta a “reflejar las nuevas necesidades en la generación y el uso de la información de salud” con el fin de “evolucionar la forma en que se codifican las condiciones en el entorno clínico”.

En el QD85 Síndrome de desgaste ocupacional se describe al Burnout como una condición que no ha sido manejado con éxito, es un síndrome de agotamiento causado por el estrés laboral crónico.

Según el código, se subdivide en las siguientes dimensiones:

- 1) Sentimientos de falta de energía o agotamiento
- 2) Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo
- 3) Una sensación de ineficacia y falta de realización. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

2.3.2.2 Normas internacionales de trabajo OIT

La trascendencia de esta problemática permite a La Organización del Trabajo (OIT) plantear directrices, contratos, directivas e instrumentos de para estudiar el fenómeno. Aunque es de gran interés, son pocas las organizaciones que se promueven políticas de prevención, atención y protección del Síndrome de Burnout y la salud mental.

2.3.2.3 C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm.161)

Descrito en el artículo 5, los servicios de salud y seguridad en el trabajo se aseguran en todas las funciones de los empleados, siendo de calidad, adecuados y apropiados conforme a los riesgos. Con relación al trabajo, los empleados y empleadores dialogan y llegan a consensos en conjunto con la función de crear un ambiente laboral saludable.

Por mencionar algunas responsabilidades organizacionales:

- a) Identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo

- e) Asesoramiento en materia de salud, de seguridad y de higiene en el trabajo y de ergonomía, así como en materia de equipos de protección individual y colectiva
- f) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo
- g) Fomento de la adopción de medidas de rehabilitación profesional
- k) Participación en el análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. (Organización Internacional del Trabajo, 1985)

2.3.2.4 C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)

En referencia a la Política Nacional, en el artículo 3 se constituye que “Todo miembro deberá promover e impulsar, en todos los niveles pertinentes, el derecho de los trabajadores a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable”, a través de elaborar políticas se plantean principios en donde se evalúen los riesgos de trabajo, se atiendan los casos desde su origen y se desarrolle una cultura de prevención en temas de salud. (Organización Internacional del Trabajo, 2006)

Según el artículo 4, el Sistema Nacional rige a las organizaciones, y en este se incluyen legislaciones, convenios, mecanismos y “disposiciones para promover en el ámbito de la empresa la cooperación entre la dirección, los trabajadores y sus representantes, como elemento esencial de las medidas de prevención relacionadas con el lugar de trabajo”. (Organización Internacional del Trabajo, 2006)

2.3.3 Referente Estratégico

2.3.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025

En cuanto al referente estratégico de esta problemática, es necesario mencionar el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, es la vigente y nueva actualización de ejes y objetivos de los ecuatorianos, en cuanto a la relación con este instrumento, se encuentra el Eje Económico, en su objetivo

1: “incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales

Del mismo en este objetivo, su política que se alinea con el tema investigativo es la 1.1. “crear oportunidades de empleo en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, perfeccionamiento de modalidades contractuales con énfasis en la reducción de brechas de igualdad. (Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, 2021).

El plan tiene un aporte significativo para estudiar dicha problemática, puesto que con este se debe asegurar un digno contexto de trabajo, por ello las autoridades de las organizaciones deben invertir rubros para la construcción de programas que contribuyan a erradicar o disminuir dicho fenómeno.

2.3.3.2 Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo

El Programa de Riesgos Psicológicos y Sociales fue seleccionado como parte del programa industrial del Ministerio del Trabajo, que forma un programa nacional especial. Un nivel inferior de competencia es la gestión integral de riesgos a través de la Dirección de Clima Laboral del Ministerio del Trabajo y políticas específicas.

Teniendo en cuenta el impacto significativo del riesgo psicosocial en la sociedad actual, el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales es un estudio de 2018 de miembros de la Academia, empleadores y empleados. La elaboración conjunta del plan, pero la falta de participación de los miembros de la sociedad civil socava la legitimidad del plan.

Además, algunas organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo han comenzado a desarrollar pautas importantes para reducirlo y prevenirlo. Ecuador no es una excepción, ya que básicamente está sujeto a las normas internacionales en cuanto a proyectos y servicios nacionales, pero la constitución nacional y las leyes laborales establecen el derecho de que las personas no pueden ser objeto de violencia psicológica por ningún motivo.

En consecuencia, una institución es responsable de la implementación de esta política, y es el Ministerio de Trabajo quien puede regular el riesgo psicosocial utilizando estándares y fórmulas desarrollados a nivel nacional.

El objetivo general del programa es prevenir y/o reducir el riesgo psicosocial en condiciones normales y normales de vida. Mejorar las condiciones de trabajo y salud de las personas jurídicas, empresas estatales y privadas, instituciones y organismos estatales, empleados y trabajadores. (Ministerio de Trabajo, 2018, pág. 7)

Dentro del mismo, se busca mejorar las condiciones de vida del trabajador, por lo que propone aplicar los siguientes beneficios:

- Disponibilidad de herramientas para la evaluación de los riesgos
- Reducción del Ausentismo Laboral y presentismo
- Reducción de gastos por indemnización, compensación y atención en salud por accidentes y enfermedades ocupacionales
- Aumento de la productividad y competitividad
- Incremento de la satisfacción y compromiso de los trabajadores. (pág. 17)

El programa también cuenta con una herramienta de evaluación estandarizada, pero cabe señalar que esta herramienta es demasiado general para medir el riesgo psicosocial, ya que se refiere al riesgo psicosocial en general. Se debe aplicar un conjunto de preguntas a cada riesgo psicosocial para determinar mejor el nivel de riesgo percibido por los empleados y evitar generalizaciones. Aunque el uso de esta herramienta es opcional, es utilizada por muchas empresas.

2.3.3.3 Plan de acción integral de salud mental 2013-2030

En mayo de 2013, el Plan de Acción de Salud Mental de la OMS 2013-2020 fue adoptado en la 66ava Asamblea Mundial de la Salud, que fue prorrogado hasta 2030 por la 72ava edición en mayo de 2019 con modificaciones de algunos de los objetivos y metas para asegurar su alineación con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (OMS, 2022).

Además, en septiembre de 2021, la 74ava Asamblea Mundial de la Salud aceptó las actualizaciones del plan de acción, incluidas las actualizaciones de las opciones objetivo para los indicadores y la implementación. Este plan estratégico internacional representa una oportunidad para que la comunidad psiquiátrica esté a la altura del desafío y trabaje hacia la realización de estos objetivos y, a su vez, integre la psiquiatría con la corriente principal de la medicina (OMS, 2022).

El equilibrio trabajo-familia es el compromiso que desarrolla cada individuo quien comparte estos dos sistemas a para responder de manera óptima y adecuada a cada uno de ellos, evitando invadir uno y otro contexto (Riquelme, Rojas, & Jiménez, 2012).

El trabajo y la familia son dos esferas fundamentales en el desarrollo del ser humano, caracterizadas por ser interdependientes y complementarias entre sí. La influencia de cada una de ellas no se puede estudiar de forma aislada ya que ambos influyen sobre el otro (Jiménez & Moyano, 2008, pág. 1).

Por ello, el equilibrio familia-trabajo resulta ser esencial en cada individuo, por tal motivo la empresa debe construir estrategias a sus colaboradores para lograr este equilibrio y evitar la presencia de síndromes que se generan en el entorno laboral.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de Investigación

Dentro del planteamiento de los problemas de investigación, existen distintos caminos de abordaje para los mismos, pues estos permiten llegar a la comprensión de estos fenómenos de una manera más particular dependiendo de su naturaleza. En este sentido, al desarrollar investigaciones de carácter científico, existen tres enfoques que pueden ser utilizados y son: cuantitativo, cualitativo y mixto (Hernández & Fernández, 2014).

Por su parte, esta investigación se desarrolla en base a un enfoque mixto, desde este enfoque se usa la recolección y tabulación de datos numéricos y estadísticos y no numéricos como medio para comprobación de hipótesis, todo esto con la intención de establecer ciertas pautas acerca del comportamiento de los fenómenos y para poder levantar nuevas teorías (Del Canto & Silva, 2013).

Lo más importante a resaltar dentro de este enfoque es su carácter secuencial/probatorio sobre los fenómenos o problemáticas estudiadas, es decir, que es un enfoque muy riguroso y direccionado por los objetivos y preguntas de investigación, comprendiendo que estas construyen la hipótesis que deberá ser comprobada a partir de sus variables (Hernández & Fernández, 2014).

3.2 Tipo y Nivel de investigación

En primer lugar, se ubica el tipo de investigación, que se ha optado por trabajar con una investigación aplicada, la investigación aplicada es vista como un proceso investigativo del área científica, el cual contribuye este contribuye a develar las distintas realidades de los sujetos sociales, las problemáticas que atraviesan las sociedades a partir de una mirada científica (Vargas, 2009).

El nivel de investigación que se desprende del enfoque mixto es el diseño exploratorio-descriptivo. El primero que es el exploratorio, se ha escogido debido a la falta de estudios sobre el presente problema, teniendo diversas

dudas sobre las estadísticas de dicha problemática en este contexto. Desde sus resultados, se podrá originar investigaciones más completas en un futuro, indagar nuevos problemas y sugerir ciertos postulados a llevar a la práctica (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Y en cuanto a lo descriptivo, básicamente este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación de la realidad en concreto. El valor de este nivel descriptivo se concentra en precisar ciertos ángulos y dimensiones sobre el problema determinado, teniendo el investigador la responsabilidad de definir y visualizar las variables estudiadas, los componentes, las personas, y todo el material que se pueda recolectar (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Al trabajar con un grupo de trabajadores de una institución en concreto como lo es la policía nacional, se tiene que analizar su cultura organizacional, su filosofía, interacciones, estilos de comunicación, ritos, conflictos, procesos, distribución de poder, y justamente con este tipo y nivel de investigación, se va a alcanzar esa profundidad en los datos, ya que se enfocará directamente en ellos, y no en empresas o casos similares o ya existentes.

3.3 Universo – Muestra - Muestreo

Las investigaciones desde un inicio deben enfocarse en un determinado grupo de personas o sujetos de estudio, ya que no siempre es posible abordar a todo el universo, que representan el total de personas, animales u objetos que incluyen todos los casos de estudio sobre un problema dado. Por eso se llega a definir una muestra, que es un grupo disminuido de esta población, pero que sigue manteniendo características pertinentes para el estudio y sus hallazgos (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

El universo está conformado por servidores policiales del Distrito de Policía La Delicia que son 138, que se distribuyen en 103 hombres y 35 mujeres. Se tomó a los servidores policiales de este sector, ya que mediante este estudio permitirá conocer cuál es su percepción referente a las condiciones de trabajo e identificar la existencia del síndrome de burnout dentro de la institución.

3.3.1 Muestra

Según (Sampier, 2014) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”, siendo una muestra probabilística, ya que todos los participantes pueden ser escogido, para esto realizamos una selección aleatoria, de 138 servidores policiales que trabajan en este Distrito de Policía La Delicia, de los cuales 132 llenarán el cuestionario y seis (de diferente grado) contestarán la entrevista.

Tabla 1. Nomina personal Distrito de Policía La Delicia

GRADO DEL PERSONAL	Numero	SEXO	
		MASCULINO	FEMENINO
CORONEL	1	1	
TENIENTE CORONEL	1	1	
MAYOR	2	2	
CAPITAN	2	1	1
TENIENTE	8	6	2
SUBTENIENTE	1	9	2
	1		
SUBOFICIAL SEGUNDO	3	2	1
SARGENTO PRIMERO	1	15	
	5		
SARGENTO SEGUNDO	1	10	5
	5		
CABO PRIMERO	1	10	1
	1		
CABO SEGUNDO	2	15	5
	0		
POLICIA	4	31	18
	8		
TOTAL MUESTRA	138	103	35

Nota: información obtenida del departamento de Talento Humano

3.3.2 Muestreo

El tipo de muestreo es sistemático, y como su palabra lo indica “radica en aplicar un método sistemático de selección de los elementos que conformarán la muestra” (Espinoza, 2016). El muestreo de esta investigación es no

probabilístico Intencional ya que “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña” (Otzen & Manterola, 2017)

3.3.3 Criterios muestrales

Los servidores policiales que participaron en esta investigación cumplieron con los siguientes criterios muestrales:

- Ser trabajadores de la institución.
- Tener una antigüedad de mínimo 1 año en la empresa.
- Que acepte voluntariamente colaborar en este estudio
- Ser hombre o mujer.

3.4 Formas de recolectar la información.

Dentro de esta etapa es importante tener en cuenta que la recolección de la información es la base para obtener resultados coherentes y pertinentes en relación con los objetivos planteados, siendo así que los Hernández, Fernández y Baptista tres actividades que se entrelazan dentro de este proceso (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1997):

En el presente estudio se hará uso de la técnica de encuesta con el instrumento del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en 1986, siendo el más utilizado para medir el síndrome de burnout, al incluir las tres dimensiones que dan indicio al progreso de esta enfermedad, basándome en un enfoque cuantitativo. El cuestionario de la presente encuesta será aplicado a una población de 132 servidores policiales. Además, se realizará seis entrevistas a profundidad, para obtener datos cualitativos en la investigación.

“En 1981, Maslach y Jackson, desde un enfoque psicosocial, definieron al síndrome desde una perspectiva tridimensional, caracterizada por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal” (Medina, 2017)

3.5 Formas de Analizar la Información.

Para analizar la información según el instrumento seleccionado para el estudio, será necesario la tabulación de los datos cuantitativos a través de estadísticos que se arrojen en las encuestas aplicadas a los servidores policiales, esto incluye en darle un orden a la información, encontrar en ella tendencias y analizarla de forma general. En este proceso analítico es necesario que se conviertan los datos en imágenes y cuadros estadísticos, para luego de esto pasar a la triangulación de la información numérica, con la realidad que se estudia y las teorías que expliquen dichos fenómenos (Denzin, 1970). Para este proceso de triangulación será necesario que se combinen teorías con demás fuentes de datos y métodos de investigación que permitan poder explicar y describir el estudio (Oppermann, 2000).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los hallazgos generados en el presente estudio de investigación fueron implementados mediante el despliegue de aplicaciones específicas de encuestas y entrevistas, dirigidas al personal policial adscrito al Distrito de Policía La Delicia en la ciudad de Quito. Esta metodología abarcó tanto dimensiones cuantitativas como cualitativas, con el propósito de examinar de manera integral diversos aspectos relativos al bienestar emocional y la percepción laboral de los funcionarios. A través de la aplicación de un conjunto meticulosamente estructurado de interrogantes, se aspira a obtener una comprensión detallada de la vivencia laboral de los individuos en términos de agotamiento emocional, satisfacción laboral, empatía hacia los usuarios y la percepción del impacto de sus actividades en la vida de terceros.

Adicionalmente, se procedió a la exploración exhaustiva de posibles manifestaciones sintomáticas vinculadas al síndrome de burnout, tales como el agotamiento tanto físico como emocional, junto con la evaluación de la percepción del entorno laboral como estresante. Estos datos poseen una significativa importancia al constituirse en elementos clave para la identificación de áreas susceptibles de mejoras en el ámbito laboral. Asimismo, sientan las bases para la formulación de estrategias específicas destinadas a potenciar el bienestar y la eficacia profesional de los participantes en la investigación, contribuyendo así a la optimización del entorno laboral y al desarrollo de medidas correctivas pertinentes.

Análisis de las dimensiones del síndrome de Burnout

Con respecto al análisis se realizó en base al cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), a los servidores policiales del Distrito la Delicia; reconociendo que existen 3 rangos para evaluar si existe síndrome de burnout bajo, medio y alto.

Con respecto a la calificación, la subescala de agotamiento emocional formada por ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) mide la disminución o pérdida de aspectos emocionales, describe sentimientos de saturación y cansancio emocional por el trabajo, mientras que la subescala de despersonalización

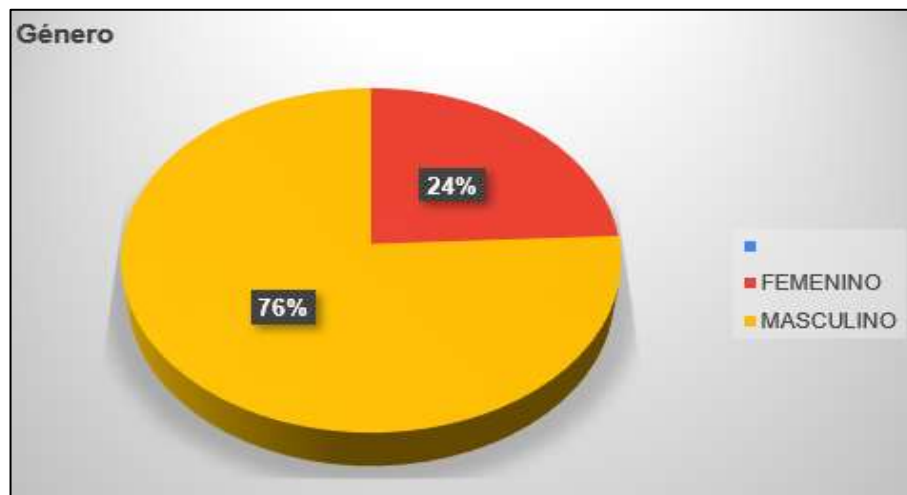
conformado por los ítems (5, 10, 11, 15 y 22) detectan las respuestas frías e impersonales y la falta de sentimientos e insensibilidad hacia las demás personas en el área laboral y por último la subescala de realización personal conformadas por los ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) analiza los sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Estas escalas son valoradas según una escala de Likert que mide la frecuencia desde 0 a 6 donde 0 es Nunca y 6 Todos los días. Como consta en el siguiente cuadro de valores referenciales:

Tabla 2. valores referenciales del Síndrome de Burnout

VALORES DE REFERENCIA			
	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

4.1 Características sociodemográficas de la población encuestada

Gráfico 1. Género de los encuestados



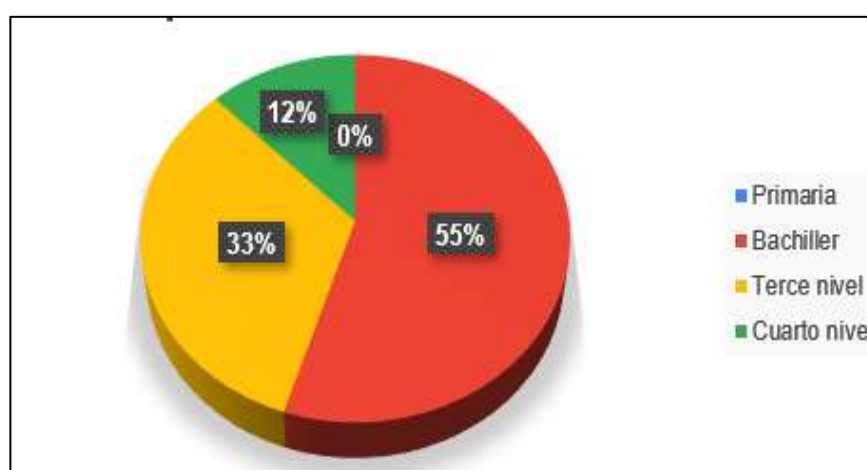
Análisis e interpretación

El diagrama presenta una distribución demográfica donde el 76% de los participantes corresponden al género femenino, mientras que el 24% restante pertenece al género masculino. Esta observación refleja una prevalencia de

funcionarios masculinos en la entidad, lo cual concuerda con los postulados de los constructivismos sociales, según la formulación de (Acosta, 2010), quien anticipa la tendencia hacia la predominancia del género masculino en roles ocupacionales específicos. Este descubrimiento, constituye el punto de partida fundamental para la iniciación del estudio, dado que, de acuerdo con los preceptos de la psicología de género, se presupone que el estrés y otras causas asociadas al síndrome de burnout, mencionadas por el entrevistado 1, manifiestan distintos patrones de operación en el cerebro masculino en comparación con el femenino, según lo señalado por (Azuer, 2019)

En este contexto, se establece una conexión esencial entre la composición de género de la muestra y las potenciales disparidades en las experiencias de estrés y manifestaciones del síndrome de burnout. Esta correlación incide directamente en la formulación de hipótesis y en la dirección del análisis subsiguiente, donde se explorará cómo las dinámicas de género pueden influir en la percepción y gestión del estrés laboral, ofreciendo así una perspectiva más específica y técnica a las consideraciones iniciales del estudio.

Gráfico 2. Nivel de estudio



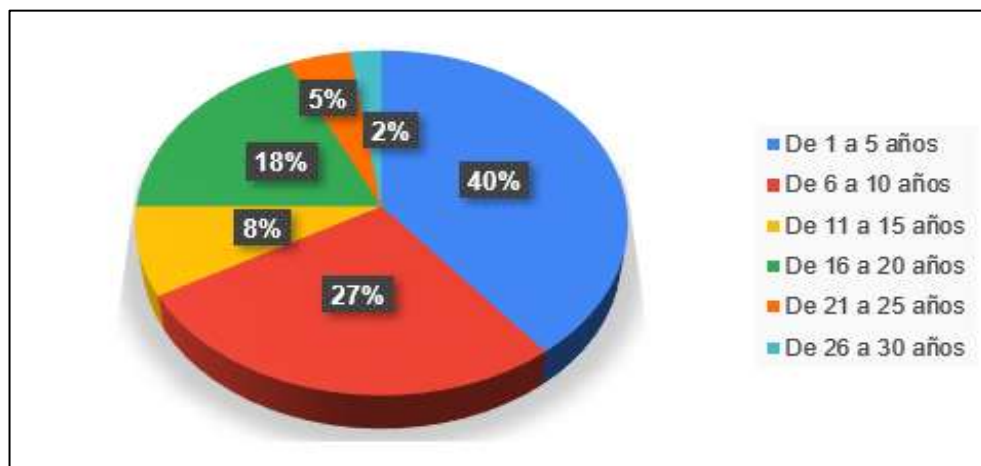
Análisis e interpretación

La distribución de los niveles educativos en este entorno laboral exhibe una notable homogeneidad, sugiriendo la necesidad de contar con profesionales de diversas categorías académicas. Esta constatación se reafirma mediante

el análisis de las seis entrevistas realizadas, revelando que la teoría de sistemas aplicada a este contexto se ajusta de manera integral. La presencia de variados niveles educativos en la población estudiada valida la premisa de que la diversidad es una característica intrínseca en cualquier sistema sujeto a investigación.

Esta diversidad educativa identificada en la muestra respalda la aplicación de la teoría de sistemas, destacando que la coexistencia de profesionales con distintos niveles de formación contribuye a la complejidad inherente a cualquier entorno laboral. El reconocimiento de esta diversidad educativa se erige como un elemento crucial para la formulación de hipótesis y la ejecución de un análisis más profundo, permitiendo así una comprensión más precisa de la dinámica educativa y profesional en el ámbito estudiado. Este abordaje sistemático se erige como un componente esencial para el diseño de estrategias que maximicen la eficiencia y la adaptabilidad en un contexto caracterizado por la diversidad educativa.

Gráfico 3. Años que labora



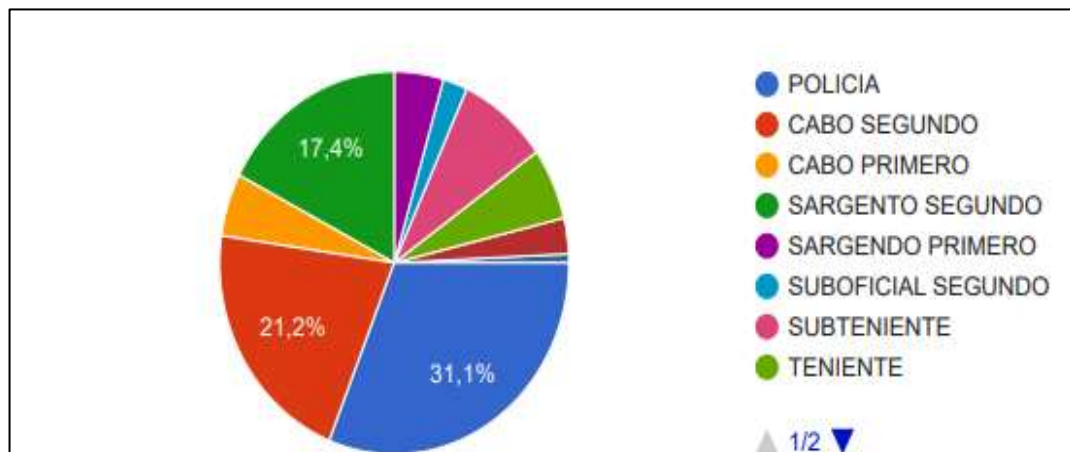
Análisis e interpretación

Se destaca que la mayoría de los encuestados tienen entre 1 y 5 años de servicio, lo que podría influir en la percepción del agotamiento emocional y otros aspectos laborales. La distribución de grados muestra que los rangos de cabo segundo y cabo primero son los más comunes, y esto podría tener

implicaciones en la estructura jerárquica y la dinámica interna de la fuerza policial.

El número de policías con más de 25 años de servicio es relativamente pequeño, va en aumento y función de menores años de servicios, viéndolo como la teoría de funciones, se puede decir que los años de servicio, son inversamente proporcionales a la cantidad de trabajadores, esto de acuerdo con las teorías de psicologías en los trabajos indica que el cerebro humano suele cansarse y abandonar rutinas de trabajo muy forzadas, como lo es el caso de los funcionarios policiales.

Gráfico 4. Grado jerárquico



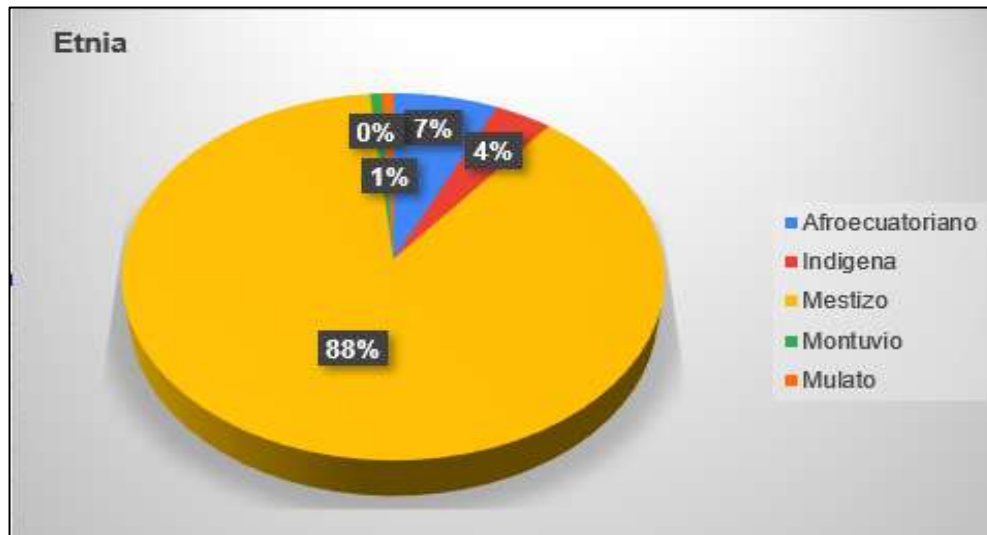
Análisis e interpretación

Se evidencia que a medida que se asciende en el escalafón jerárquico, la cantidad de individuos ocupando dichos rangos disminuye. Esta observación, conforme a los principios de la meritocracia, sugiere que en contextos donde se exige un mayor nivel jerárquico, las responsabilidades se distribuyen de manera progresiva, de acuerdo con la experiencia y méritos individuales, tal como lo subraya el testimonio del entrevistado 01SFG, quien afirma que **"las disposiciones y responsabilidades se asignan en concordancia con el nivel jerárquico y se ejecutan mediante comunicados oficiales o instrucciones verbales"**.

Este fenómeno refleja una estructura organizacional donde la distribución de roles y responsabilidades está directamente vinculada a la posición jerárquica

de los individuos. Este modelo de gestión, basado en méritos y roles específicos según el rango, respalda la noción de una administración eficiente y especializada en la toma de decisiones y la ejecución de tareas. En consecuencia, esta disposición jerárquica establece un marco que fomenta la coherencia y la eficacia en la delegación y cumplimiento de responsabilidades dentro de la entidad.

Gráfico 5. Etnia



Análisis e interpretación

El gráfico revela la dinámica de las identidades étnicas en la sociedad ecuatoriana, representando un sistema donde las identidades mestiza, indígena y afroecuatoriana predominan, mientras que las identidades de blanco y montubio son menos frecuentes. Estas identidades étnicas funcionan como elementos interdependientes dentro del sistema social, interactuando entre sí y con el entorno sociocultural más amplio. De acuerdo con la prevalencia relativa de cada identidad étnica sugiere una compleja red de relaciones y factores históricos, culturales y socioeconómicos que influyen en la estructura y la dinámica del sistema étnico en Ecuador.

4.2 RESULTADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS

4.2.1 Describir la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico. Se caracteriza por una sensación de desgaste emocional, agotamiento físico y mental, así como una disminución en el rendimiento laboral (Calonge, 2021).

Las personas que experimentan el síndrome de burnout suelen sentirse abrumadas por las demandas de su trabajo, lo que puede llevar a la pérdida de interés en las tareas laborales, la disminución de la motivación y un sentimiento de falta de logro o eficacia en el trabajo. Además, pueden experimentar síntomas físicos como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, insomnio y fatiga crónica (El Prado, 2021).

4.2.1.1 Cansancio Emocional

El cansancio emocional es un componente central del síndrome de burnout y se refiere a una sensación de vacío, falta de energía y desgaste emocional que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico. Las personas que experimentan agotamiento emocional pueden sentirse abrumadas por las demandas de su trabajo, lo que los lleva a una disminución en la capacidad para manejar las emociones y enfrentar las situaciones laborales de manera efectiva.

La escala de cansancio emocional “valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo” (Fuertes, 2018). De acuerdo con las 9 preguntas realizadas a los servidores policiales en la escala de cansancio emocional se comprobó los siguientes resultados:

Gráfico 6. Agotamiento emocional



Análisis e interpretación

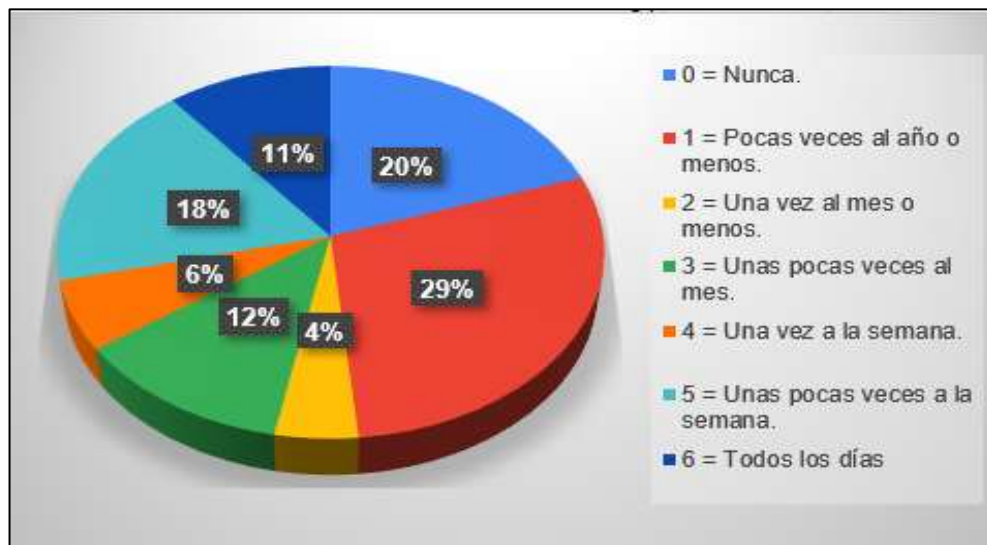
El gráfico muestra que el 29% se sienten emocionalmente agotados pocas veces al año o menos, el 15% se sienten emocionalmente agotados unas pocas veces al mes y el 5% se sienten emocionalmente todos los días, siendo necesario que este grupo tenga un tratamiento ya que son el inicio de un agotamiento laboral.

El gráfico revela patrones de agotamiento emocional entre los encuestados, lo que puede interpretarse a través de la teoría del agotamiento emocional. Como manifiesta el entrevistado 01SFG **“A mí en lo personal me afecta la Logística y falta de coordinación con diferentes entidades del sector público”** esto muestra un cansancio físico y mental el mismo que experimenta agotamiento emocional, lo que refleja la carga de estrés y demandas emocionales que enfrentan en sus vidas. Este fenómeno puede ser entendido también desde la teoría del estrés, donde factores como el trabajo, las relaciones interpersonales y otras responsabilidades pueden contribuir al agotamiento emocional experimentado por los individuos.

En lo que respecta estos resultados revelan preocupaciones ya que un grupo minoritario que es del 5% de encuestados reporta sentirse emocionalmente agotados y cansados con frecuencia, lo que indica la presencia de problemas relacionados con el estrés y la fatiga. Estos hallazgos podrían ser indicadores

de la necesidad de implementar programas de bienestar emocional y estrategias para abordar el agotamiento laboral.

Gráfico 7. Cansancio



Análisis e interpretación

A partir del análisis del agotamiento experimentado por los servidores policiales, se pueden extraer varias conclusiones. En primer lugar, destaca que un porcentaje significativo, específicamente el 29%, reporta sentirse cansado pocas veces al año o menos. Este grupo sugiere que, en general, la fatiga no constituye una característica prominente en su experiencia laboral diaria.

Por otro lado, resulta notable que el 20% de los encuestados indican que no experimentan cansancio al concluir su jornada laboral. Esta cifra refleja un segmento de la población policial que logra gestionar eficazmente la fatiga, evidenciando posiblemente estrategias de afrontamiento o condiciones de trabajo que mitiguen el agotamiento.

Contrastando con estas percepciones, el 11% manifiesta sentirse cansado todos los días, lo que señala una proporción significativa en los servidores policiales que enfrentan una fatiga diaria persistente. Esta observación resalta la importancia de abordar y comprender las causas subyacentes de este

agotamiento crónico, ya que puede tener implicaciones tanto en el bienestar personal como en el rendimiento laboral.

En conjunto, estos resultados subrayan la diversidad de experiencias en cuanto al cansancio entre los servidores policiales, destacando la necesidad de implementar estrategias diferenciadas de gestión del agotamiento para abordar las distintas realidades dentro de la fuerza policial.

Gráfico 8. Fatiga



Análisis e interpretación

El gráfico muestra que el cansancio es un problema significativo para muchos trabajadores. El 43% de los encuestados nunca se sienten cansados, y el 12% se sienten cansados una o dos veces al mes y un 5% que se siente cansado todos los días. Esto sugiere que el cansancio puede tener un impacto negativo en la productividad y la salud de los trabajadores.

Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores no experimentan cansancio todos los días, pero aun así es un problema significativo para un porcentaje de servidores policiales, lo que significa que una parte de los encuestados experimenta cansancio con frecuencia, lo que sugiere una carga de trabajo y demandas laborales que pueden contribuir al agotamiento físico y mental. Esta situación puede tener implicaciones importantes en la salud y la productividad de los trabajadores, como indica la teoría del impacto en la

productividad y la salud. La presencia constante de cansancio diario y la frecuencia de episodios semanales sugieren que el cansancio puede afectar negativamente tanto la eficiencia laboral como el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

El entrevistado 06CES manifiesta que le genera fatiga **“las jornadas de trabajo de 12 horas y en muchos de los casos la demora en realizar un procedimiento ya que de ser el caso un aprehendido por contravención me puedo quedar en Fiscalía más de 24H00 hasta que se realice la audiencia sin tener un descanso adecuado”** eso hace que exista malestar en los servidores policiales, el análisis sistémico revela una distribución variada de estas experiencias dentro de la población laboral, lo que indica una dinámica compleja de interacción entre los trabajadores, sus entornos laborales y factores externos que pueden influir en el nivel de cansancio experimentado.

Gráfico 9. Trabajar todo el día es un esfuerzo



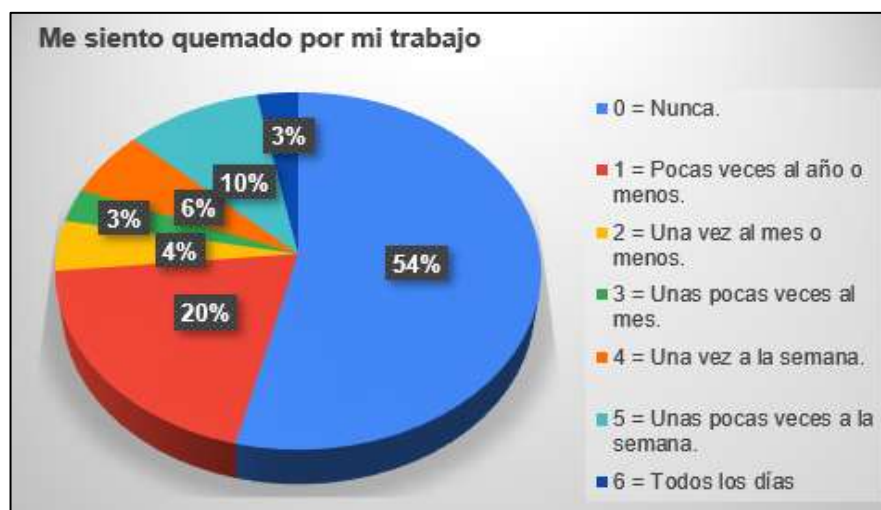
Análisis e interpretación

El gráfico se basa en 132 respuestas y muestra que el 54% de las personas respondieron que no consideran que trabajar con mucha gente es un esfuerzo. El 17% de las personas respondieron que pocas veces al año trabajan con mucha gente les cuesta esfuerzo y el 3% respondieron que trabajar con mucha gente todos los días sienten que es un esfuerzo.

El análisis de la interacción con muchas personas en el contexto laboral, según los datos proporcionados, revela patrones significativos que pueden interpretarse a través de la teoría de la carga de trabajo y la teoría de la adaptación laboral, además de la teoría de sistemas. Los datos muestran que a una mayoría considerable no les cuesta trabajar todo el día con las personas, pero existe un porcentaje que si les cuesta trabajar con las personas todos los días lo que para ellos puede ser una carga laboral significativa en términos de interacciones sociales. Esto puede entenderse en el marco de la teoría de la carga de trabajo, donde la gestión de múltiples interacciones sociales diarias puede generar estrés y fatiga emocional en los trabajadores. Además, los resultados indican que trabajar con mucha gente puede ser un desafío para muchas personas, especialmente si esto ocurre de manera prolongada, lo que resalta la importancia de la adaptación laboral y el desarrollo de estrategias de afrontamiento para manejar eficazmente esta demanda laboral.

Este análisis destaca la necesidad de considerar el impacto de la carga social en el bienestar laboral y la importancia de implementar medidas de apoyo y recursos para facilitar una interacción saludable y productiva con muchas personas en el entorno de trabajo.

Gráfico 10. *Desgaste en el trabajo*



Análisis e interpretación

La muestra representa que el 54% de las personas respondieron que no se sienten que el trabajo los desgaste o se sientan quemados por su trabajo. El 10% de las personas respondieron que se sienten quemadas por su trabajo unas pocas veces al mes y el 3% respondieron que se sienten quemadas todos los días.

El análisis del sentimiento de quemarse por el trabajo, basado en los datos proporcionados, muestran que una proporción significativa de las personas reportan sentirse quemadas por su trabajo a diario, lo que sugiere una alta prevalencia de agotamiento laboral en la muestra analizada. Se debe mencionar al entrevistado 01SFG quien textualmente dice; **“En mi tiempo de servicio la institución de ninguna manera apoya a la salud mental porque siempre es más la exigencia del trabajo”**. Esta situación puede entenderse en el marco de la teoría del agotamiento laboral, donde el exceso de demandas laborales, la falta de recursos y el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa pueden conducir al desarrollo del agotamiento.

Además, los resultados indican que muchas personas experimentan niveles elevados de desgaste laboral, lo que puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental, así como para la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo. Este análisis destaca la necesidad urgente de abordar el agotamiento laboral mediante la implementación de estrategias de prevención y gestión del estrés en el lugar de trabajo, así como la promoción de una cultura organizacional que fomente el equilibrio entre la vida laboral y personal para mejorar el bienestar de los empleados.

Gráfico 11. Frustración en el trabajo



Análisis e interpretación

Como se puede ver, la respuesta más común es "nunca", con un 72%. Esto significa que la mayoría de las personas encuestadas no se sienten frustradas en su trabajo y las siguientes respuestas es "pocas veces al año" con un (15%). Aunque el gráfico muestra que existe una pequeña proporción de las personas encuestadas que se sienten frustradas en su trabajo todos los días, pocas veces a la semana y una vez al mes o menos.

El análisis del gráfico, en el marco de la teoría de la psicología organizacional y del trabajo, revela una minoría prevalencia de frustración laboral entre la población encuestada.

El entrevistado 06CES se siente frustrado cuando menciona **“a la institución le falta preocuparse por su talento humano ya que solo debemos cumplir disposiciones con los recursos propios que nosotros tenemos es decir en muchos casos como diríamos con plata y persona”**. Según la teoría de la satisfacción laboral, la frustración en el trabajo puede conducir a una serie de consecuencias negativas tanto para los individuos como para las organizaciones, incluyendo el agotamiento emocional, la disminución del compromiso y la productividad reducida, haciendo que ese malestar se extienda a los demás compañeros y se vuelvan negativos al trabajo laboral.

Gráfico 12. Trabajar en exceso



Análisis e interpretación

Como se puede ver, el 39% de la población encuestada no siente que está trabajando demasiado, el 27% piensa que pocas veces al año o menos siente que trabaja demasiado y un 5% de los encuestados creen que están trabajando demasiado pocas veces al mes.

El análisis de la percepción del exceso de trabajo, en el contexto de la teoría de la carga laboral y el agotamiento, revela que si existe una prevalencia de esta percepción entre la población encuestada, como lo manifiesta el entrevistado 02CJR **“es difícil compartir tiempo debido a la naturaleza del trabajo, esto hace que a veces no se pueda coordinar para compartir con la familia ya que existen feriados donde no salimos libre o procedimientos extensos”**. Según la teoría de la carga laboral, el exceso de trabajo puede resultar en estrés laboral, agotamiento y una variedad de efectos negativos para la salud física y mental de los empleados.

La proporción de personas que reportan sentirse pocas veces a la semana o de todos los días, resalta la importancia de abordar las prácticas laborales y la cultura organizacional que contribuyen a esta experiencia. Siendo necesario la intervención de una minoría que reporta sentirse "trabajando demasiado todos los días" para gestionar la carga laboral y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

Gráfico 13. Sentimiento de derrota



Análisis e interpretación

El análisis de los datos revela que el 79% de las personas encuestadas no se sienten agotadas después de trabajar, el 9% se siente acabado pocas veces al año y un 2% se encuentran acabados todos los días, se debe tomar en cuenta que una minoría si tiene ese sentimiento de derrota, por lo que según la teoría de la autoevaluación social hacen que las personas comparen sus habilidades y logros con los demás para evaluar su autoestima, ya que al estar presionados o expuestos a constante situaciones estresantes en el trabajo puede llevar al agotamiento físico y emocional.

En este punto la entrevistada 06CS indica textualmente **“A la institución le falta preocuparse por su talento humano ya que solo debemos cumplir disposiciones con los recursos propios, en muchos casos debemos poner dinero para el funcionamiento de patrulleros o pagar un plan para poder hacer uso de las herramientas tecnológicas que apoyan a la operatividad”** lo que para esta minoría podría estar afectada, ya que en muchos casos por no contar con lo económico pueden sentirse en desventaja de demostrar sus logros, haciendo que estos diversos factores afectan al cansancio o agotamiento emocional de los policías diariamente.

4.2.1.2 DESPERSONALIZACIÓN

La despersonalización es una serie de actitudes y aspectos pesimistas que surgen para protegerse del cansancio emocional por distanciarse de compañeros, clientes, pacientes y familia. Deshumanizando las relaciones a través de una actitud cínica hacia el medio ambiente y una tendencia a culpar a los demás por sus propias frustraciones laborales. El cinismo es un cambio negativo de actitud hacia los demás; Esta es una actitud fría entre las personas que contribuyeron a su bajo rendimiento y carácter crónico, uso de etiquetas despectivas comunes, irritabilidad, pérdida de motivación hacia su trabajo, cinismo, que alivia la tensión experimentada como resultado del afrontamiento para lidiar con el estrés. (Claro, 2020)

Gráfico 14. Trato con los usuarios



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 74% no tratan a los usuarios como objetos impersonales, y un porcentaje menor de 14% trata pocas veces al año a los usuarios como un objeto impersonal y un 2% que trata a la gente como objetos todos los días, en esta minoría se debe destacar un área clave de mejora en la interacción con la comunidad ya que estos resultados subrayan la importancia de la formación en habilidades interpersonales y la promoción de una cultura organizacional centrada en el respeto y la empatía.

El análisis de la percepción sobre el trato a otros como objetos impersonales se pueden interpretarse a través de la teoría de la deshumanización y la teoría de la percepción social. Los datos muestran que una mayoría significativa de usuarios reconoce tratar a algunos usuarios como objetos impersonales al menos algunas veces al año, lo que puede reflejar procesos de deshumanización que ocurren en interacciones sociales cotidianas.

Esta tendencia podría explicarse mediante la teoría de la percepción social, donde los individuos pueden simplificar y reducir la complejidad de las relaciones interpersonales al percibir a otros como objetos impersonales en ciertos contextos. Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones del estudio, como el tamaño de la muestra, que podría afectar la generalización de los resultados a una población más amplia.

Gráfico 15. *Insensibilidad*



Análisis e interpretación

El gráfico se basa en 132 respuestas y muestra que el 70% de las personas respondieron que nunca se han vuelto insensibles con la gente desde que ejercen su profesión, que el 15% respondieron que pocas veces al año o menos se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen su profesión y un 5% que siente que se ha vuelto insensible todos los días.

El análisis de la percepción sobre el desarrollo de insensibilidad hacia las personas en el ejercicio profesional, basado en los datos proporcionados, se revela que no existe insensibilidad con la gente pero existe un grupo minoritario que si experimenta la insensibilidad en diferentes tiempos, por lo que a través de la teoría del desgaste laboral de (Burnout) al estar expuesto a un continuo estrés laboral la carga de trabajo y la falta de recursos pueden llevar a una despersonalización que puede manifestarse como insensibilidad a su entorno laboral.

Lo manifestado por el entrevistado 02 CJR fue **“la exposición a diferentes situaciones de violencia, hace que en algunas situaciones sea duros con las personas ya que somos los primeros que llegamos ante el pedido de la ciudadanía y pues nuestra función es hacer cumplir la Ley”** , con este antecedente, basado en las diferentes demandas inherentes a su trabajo y la falta de una motivación intrínseca en las tareas laborales hace que experimenten una disminución en la conexión emocional con los compañeros y el trabajo, siendo necesario abordar este fenómeno y promover estrategias de motivación y apoyo emocional en el lugar de trabajo.

Este análisis destaca la necesidad de implementar medidas para mitigar la despersonalización y promover un ambiente laboral saludable que fomente el bienestar emocional y la empatía hacia los demás.

Gráfico 16. Endurecimiento emocional



Análisis e interpretación

El análisis de los datos revelados por el gráfico, basado en 132 respuestas, pone de manifiesto una preocupación entre los encuestados respecto a cómo su trabajo puede estar afectando su bienestar emocional. El 65% de las personas expresan no sentir preocupación al respecto, un 16% indica sentirse preocupado pocas veces al año y un 2% siente que se está endureciendo emocionalmente, por lo que se sugiere que existe una amplia percepción de que el trabajo puede tener un impacto negativo en su salud emocional.

Esta preocupación se alinea con la teoría del endurecimiento social, las personas pueden volverse más duras o menos sensibles como resultado de las experiencias sociales, como la exposición a la violencia, la injusticia o la discriminación. La idea es que enfrentar situaciones difíciles puede llevar a un endurecimiento emocional como una forma de autoprotección. Al indicar que no les preocupa a algunos servidores policiales sobre estar endureciéndose emocionalmente resalta la necesidad de abordar activamente el desgaste emocional en el lugar de trabajo, implementando medidas que promuevan el bienestar emocional de los empleados y prevengan el agotamiento laboral.

En resumen, estos resultados subrayan la importancia de adoptar estrategias proactivas de gestión del estrés y cuidado emocional en el ámbito laboral para mitigar los efectos adversos del desapego emocional y del estrés.

Gráfico 17. Despreocupación con los usuarios



Análisis e interpretación

El resultado más destacado de las personas encuestadas con un 63% se preocupan todos los días por lo que ocurre con algunos de sus usuarios. Esto sugiere que la mayoría de las personas que trabajan con usuarios tienen un fuerte sentido de responsabilidad por su bienestar

El análisis del gráfico sobre la preocupación por los usuarios revela una tendencia clara hacia una preocupación diaria predominante entre los encuestados. Este hallazgo sugiere un alto grado de compromiso y responsabilidad hacia el bienestar de los usuarios por parte de la mayoría de las personas encuestadas, lo que refleja una actitud proactiva hacia el cumplimiento de sus roles profesionales como lo manifiesta la entrevista 04CMS “**me gusta participar y realizar actividades comunitarias, compartir con la ciudadanía**”. Sin embargo, también es notable que una minoría significativa de encuestados 8% expresó que existen días que tienen una preocupación menos frecuente por los usuarios, lo que podría atribuirse a diferentes niveles de compromiso, naturaleza del entorno laboral o recursos disponibles para mantenerse al tanto de las necesidades de los usuarios.

En general, estos resultados resaltan la importancia de la atención y el compromiso con los usuarios en diversos contextos profesionales y subrayan la necesidad de promover un enfoque centrado en el bienestar de los usuarios en el ámbito laboral.

Gráfico 18. Estrés



Análisis e interpretación

El resultado más destacado revela que el 70% de los encuestados indican que no les causa estrés trabajar directamente con personas y un 15% les causa estrés trabajar con personas pocas veces al año, debiendo indicar que existe un porcentaje que muestra que les afecta trabajar con personas por lo que se podría alinear este porcentaje de encuestados con la teoría del estrés laboral, que postula que las interacciones interpersonales en el trabajo pueden ser una fuente importante de estrés psicológico.

La teoría sugiere que las demandas sociales y emocionales asociadas con el trabajo con personas pueden sobrecargar los recursos individuales y desencadenar respuestas de estrés. Esta variación puede explicarse por diferencias individuales en la gestión del estrés, niveles de habilidad interpersonal o el entorno laboral específico.

Dentro de esa minoría el entrevistado 01 SFG manifiesta que **“A mí en lo personal me afecta la logística (patrulleros) y la falta de coordinación que existe con diferentes entidades del sector público para poder agilizar los procedimientos y trámites legales”**. De esta manera y basados en la teoría de la satisfacción laboral sugiere que los niveles de estrés percibidos pueden influir en la percepción general del individuo sobre su trabajo.

Concluyendo que aquellos que reportan estrés diario podrían experimentar niveles más bajos de satisfacción laboral y bienestar general, lo que subraya la importancia de abordar el estrés laboral para promover entornos laborales más saludables y productivos.

Gráfico 19. Sentimiento de culpa



Análisis e interpretación

El análisis de los datos del gráfico revela que la mayoría abrumadora de las personas encuestadas, representada por el 67%, reportaron que no sienten que los usuarios los culpan por algunos de sus problemas todos los días.

Es así como un 16% siente culpa pocas veces al año por los problemas de otros, lo que sugiere que existe una preocupación menos frecuente pero aún significativa en este sentido. Las porciones más pequeñas del gráfico representan a aquellos que sienten esta culpa con menos frecuencia, aunque estas son minoritarias en comparación con el grupo principal.

Estos resultados sugieren que factores como la falta de comprensión del usuario sobre el funcionamiento del sistema o la insuficiencia de recursos que tienen los servidores policiales para ayudar al usuario podrían estar contribuyendo a esta percepción extendida de culpa por parte de los trabajadores hacia la comunidad.

4.2.1.3 REALIZACIÓN PERSONAL

El empleado puede sentir que las exigencias del trabajo exceden su capacidad de desempeño, lo que genera sentimientos de insuficiencia y una tendencia hacia una autoevaluación negativa, al estar insatisfecho con su

logros, la realización personal se refiere a un sentimiento complejo de sentimiento de no sentirse apto de manera personal, profesional y laboral, que surge por las exigencias excesivas en comparación con su capacidad de atender estas demandas, otro componente es el sentimiento de superioridad que surge ante la amenaza del sentimiento incompetente a los demás, la realización personal se considera la dimensión relativamente independiente de los anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineficacia en el trabajo, ideas de fracaso en relación con su realización misma, esto implica reacciones negativas a su trabajo es típico de la depresión, un sentimiento de ineficacia por la falta de recursos para realizar su trabajo. **(Claro, 2020)**

Gráfico 20. Empatía con los usuarios



Análisis e interpretación

El gráfico revela patrones de percepción y comprensión emocional entre los usuarios, lo que puede interpretarse a través de la teoría del procesamiento de la información. Los datos muestran que la mayoría de los usuarios 63% se sienten seguros en su capacidad para comprender fácilmente las emociones de los demás, debiendo indicar que con el pasar del tiempo o dentro de un proceso van experimentando esa vocación la cual hace que la misión de servir a la comunidad se vea reflejado en la empatía con los demás, un 8% comprende unas pocas veces a la semana.

Un 3% comprende cómo se sienten los usuarios una vez a la semana, siendo un fenómeno no entender fácilmente a la comunidad a la cual debemos ayudar por lo que, desde la teoría del aprendizaje social, hace que la falta de habilidades para comprender las emociones puede relacionarse con experiencias previas de modelado social o falta de oportunidades de aprendizaje emocional en interacciones sociales pasadas.

Gráfico 21. Eficiencia en problemas Personales



Análisis e interpretación

El gráfico se basa en 132 respuestas y muestra que el 68,2% de las personas respondieron que todos los días resuelven sus problemas personales eficientemente y el 7,6% les cuesta resolver sus problemas personales eficientemente.

De esta manera se analizará la gestión de problemas personales, según los datos proporcionados, revela una minoría de servidores policiales que no puede tratar eficientemente los problemas personales, lo que se puede interpretar a través de la teoría del afrontamiento y la teoría del bienestar psicológico. Siendo necesario citar lo manifestado por el entrevistado 01SFG que **“A pesar de la carga laboral al tener tiempo libre tato de estar con mi familia y de igual manera realizar actividad deportiva”**, haciendo que puedan resolver eficientemente los problemas tanto personales como laborales. Además, los resultados indican que un grupo pequeño de

servidores policiales podrían estar lidiando con problemas personales no abordados, lo que subraya la importancia de promover la conciencia y la utilización de recursos de apoyo psicológico y social para la gestión adecuada de estos problemas.

Gráfico 22. *Influencia positiva en las vidas de otras personas*



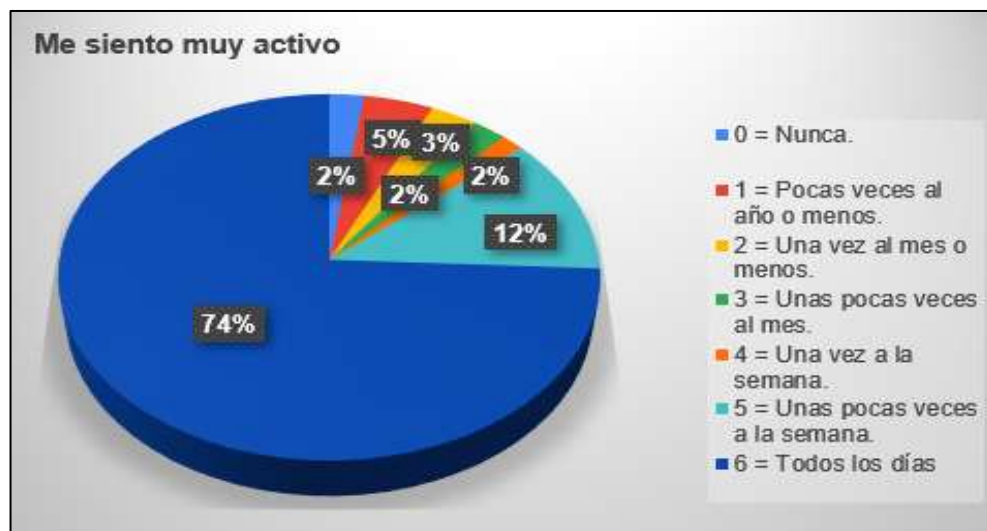
Análisis e interpretación

El gráfico se basa en 132 respuestas y muestra que el 67% de las personas respondieron que todos los días están influyendo positivamente en las vidas de otras personas y el 11% de las personas respondieron que no creen que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas.

El análisis de la percepción sobre la influencia positiva en la vida de otras personas, basado en los datos proporcionados, revela patrones significativos que pueden interpretarse a través de la teoría del sentido de propósito y la teoría de la motivación laboral. Los datos muestran que hay una minoría que no creen estar influyendo positivamente en las vidas de otras personas, lo que sugiere una falta de conexión con el impacto de su trabajo en el mundo. Este hallazgo puede entenderse en el marco de la teoría del sentido de propósito, donde la percepción de contribuir de manera significativa a un propósito más grande está asociada con mayores niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico.

Además, los resultados indican que muchas personas no están seguras de cómo su trabajo está impactando el mundo, lo que puede reflejar una falta de retroalimentación o reconocimiento del impacto de sus acciones en el entorno laboral. Este análisis destaca la importancia de fomentar un sentido de propósito y significado en el trabajo, así como de proporcionar retroalimentación y reconocimiento del impacto positivo de las acciones laborales para promover la motivación y el compromiso de los trabajadores con sus labores.

Gráfico 23. Energía



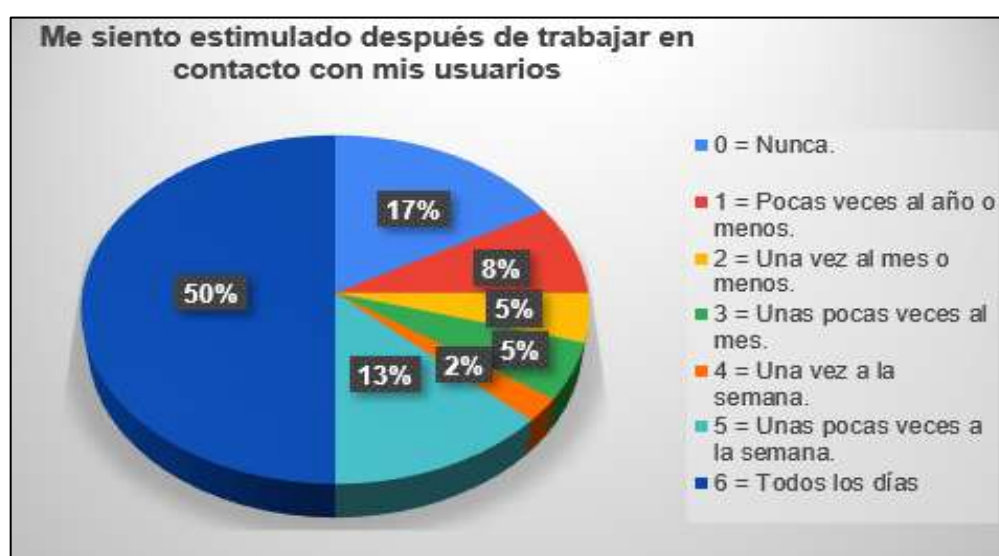
Análisis e interpretación

Como se puede ver, la respuesta más común es todos los días del año con un 74%. Esto significa que la mayoría de las personas encuestadas se sienten activas, tomando en consideración que existe un 12% que solo unas pocas veces a la semana se sienten activas.

El análisis del gráfico, desde la perspectiva de la teoría de la salud pública y la psicología del comportamiento, destaca sentirse activa entre la población encuestada. La teoría de la salud pública subraya la importancia de abordar los factores que afectan la salud a nivel poblacional, y la inactividad física es un factor de riesgo bien conocido para una serie de enfermedades crónicas.

Se debe tomar en cuenta lo que manifiesta el entrevistado 06CES “yo cuido mi salud emocional, física y mental, no mezclando mi vida laboral con la familiar, dando un tiempo para realizando deporte y cuando estoy libre trato de compartir con mi familia viajando a diferentes lugares y sé que eso me da paz y tranquilidad”, de esta manera nos muestra como la psicología del comportamiento, la discrepancia entre el deseo de ser activo y la realidad de la inactividad puede explicarse a través de conceptos como la motivación y la autoeficacia. Es fundamental implementar intervenciones que promuevan la actividad física y aborden las barreras psicológicas y sociales para fomentar comportamientos saludables en la población.

Gráfico 24. Se siente estimulado después de trabajar



Análisis e interpretación

Este hallazgo respalda la teoría de la satisfacción laboral, que sugiere que el trabajo en interacción con los usuarios puede ser gratificante y satisfactorio para muchos individuos. Además, el 50% de las personas indican sentirse estimuladas todos los días, 17% no se siente estimulado y el 2% de encuestados se sienten pocas veces al año estimulados al actuar con sus usuarios. Estos resultados sugieren que una proporción significativa de encuestados experimenta una estimulación regular en el trabajo con sus usuarios, lo que refuerza la idea de que estas interacciones pueden ser una fuente consistente de satisfacción y motivación en el entorno laboral.

Haciendo mención en lo estimulado que se encuentran los servidores policiales vamos a mencionar al entrevistado 03CRV que son motivado **“mediante felicitaciones que otorga los Jefes, cuando existe un procedimiento o una actividad que está enmarcada en el reglamento de carrera con el otorgamiento de uno o dos días de descanso”**, es así que fundamenta lo realizado en las encuesta, haciendo que la teoría postula a que las interacciones positivas con los usuarios pueden proporcionar un sentido de logro, conexión emocional y propósito en el trabajo, lo que contribuye a una experiencia laboral más estimulante y satisfactoria.

Gráfico 25. Clima laboral



Análisis e interpretación

El análisis de los datos revela que el 65% de las personas encuestadas afirman que todos los días pueden crear fácilmente un clima agradable con sus usuarios. Este hallazgo muestra como un porcentaje elevado de servidores policiales hace que su lugar de trabajo sea el adecuado para conservar su salud mental y emocional, siendo respaldado por la teoría de la competencia interpersonal, que sugiere que la habilidad para establecer un ambiente cómodo y acogedor con los usuarios es fundamental en diversos contextos laborales. Según esta teoría, la capacidad para generar una atmósfera relajada facilita la comunicación efectiva, fortalece las relaciones y

promueve un ambiente de trabajo positivo. Además, el 12% de las personas indican poder crear una atmósfera relajada pocas veces a la semana.

En ese aspecto el entrevistado 01SFG manifiesta que **“pienso que se debe mantener un buen liderazgo para trabajar en un ambiente laboral adecuado y así trabajar por el bien común”** con estos antecedentes se sugieren que una proporción significativa de encuestados posee habilidades para generar un ambiente relajado en diversas frecuencias, lo que refuerza la importancia de esta competencia en el ámbito laboral.

Gráfico 26. Conseguir cosas útiles por mi profesión



Análisis e interpretación

El análisis de los datos revela que el 70% de las personas encuestadas creen haber conseguido muchas cosas útiles en su profesión todos los días, lo que sugiere un alto grado de satisfacción y logro en sus carreras. Este hallazgo respalda la teoría del logro profesional, que sostiene que las personas buscan alcanzar metas significativas y sentirse realizadas en sus trabajos. Según esta teoría, el éxito percibido en la carrera contribuye positivamente al bienestar psicológico y la autoestima de los individuos.

Además, existen un grupo minoritario de encuestados que piensan que no hay conseguido cosas útiles con su trabajo, uno de estos es la entrevistada

06CES quien manifiesta que **“Pienso que las oportunidades no son equitativas, para hacer un curso se necesita tener contactos o los mal llamados apadrinamientos, por lo que varias personas han decidido desarrollarse personalmente estudiando en universidades privadas pagadas por cada uno”** Estos resultados reflejan una variedad de percepciones sobre el éxito profesional, con una mayoría que se siente exitosa pero también una proporción notable que podría tener aspiraciones o expectativas más altas en su desarrollo profesional.

Gráfico 27. Problemas emocionales



Análisis e interpretación

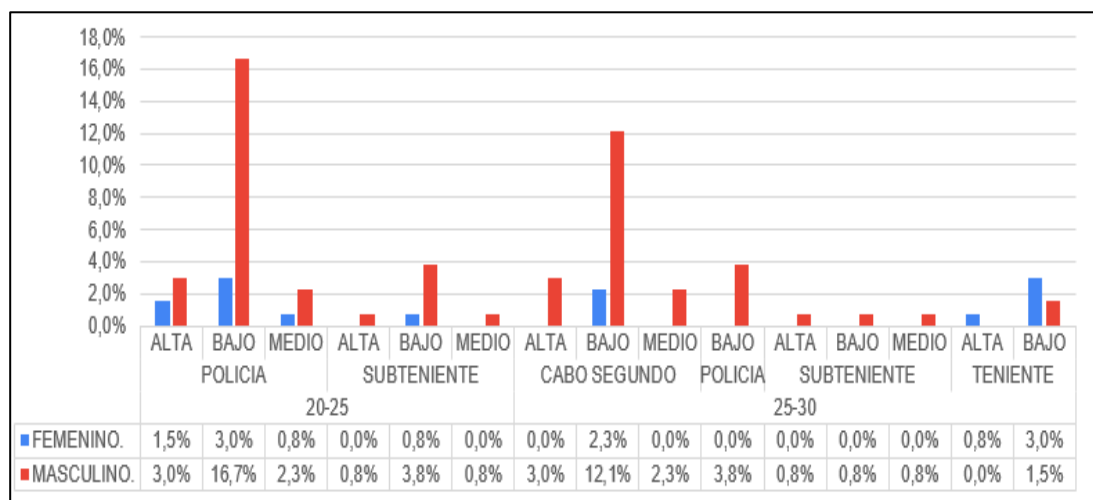
El análisis de los datos del gráfico revela que las personas encuestadas, representan el 73%, de que todos los días resuelven los problemas con mucha calma en el trabajo, haciendo que sea perdure la salud mental y física del personal policial en general. Esta tendencia sugiere que una menor proporción de individuos no percibe que manejen los problemas emocionales con serenidad en el ámbito laboral.

La segunda categoría indica que el 7%, de una minoría nunca trata estos problemas con calma, lo que sugiere que existe una preocupación limitada por abordar las emociones en el entorno laboral. Estos resultados sugieren que factores como el estrés laboral, las limitaciones de tiempo y la falta de

recursos pueden estar contribuyendo a la falta de calma al abordar problemas emocionales en el trabajo.

4.2.2 Objetivos 2: Relacionar el síndrome de Burnout con las características sociodemográficas y laborales del personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023

Gráfico 28. Agotamiento emocional de acuerdo con el género, edad de 20-30 años y rango



Análisis e interpretación

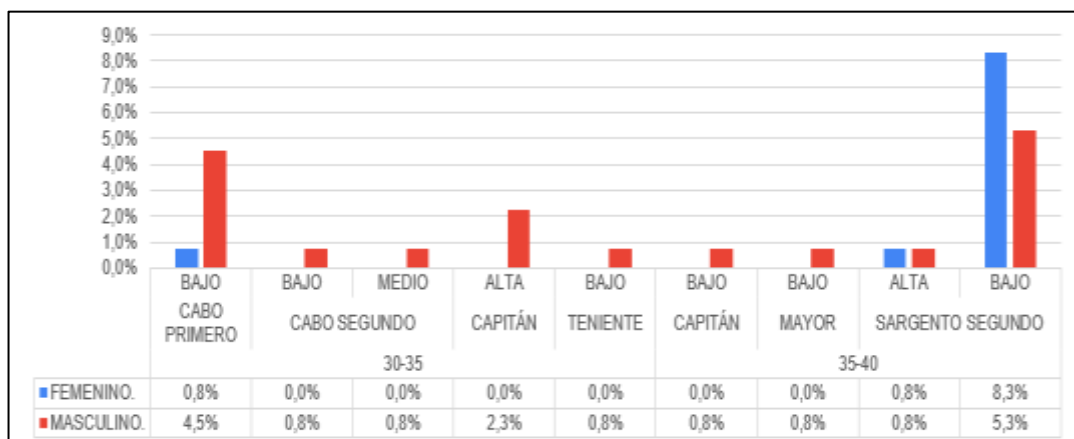
El análisis del agotamiento emocional en función del género, la edad en un rango de 20 - 30 años, y en el grado, muestra en general un bajo nivel de agotamiento emocional, lo que viene a ser beneficioso a nivel personal y de la institución policial, ya que los servidores policiales no experimentan rigidez y estrés por las largas jornadas laborales, cambios de turno, el traslado repentino de lugar de trabajo, el ambiente laboral o las diferentes condiciones de trabajo.

Según el diagrama nos muestra que existe un subgrupo minoritario de un 3% del personal masculino en el grado de Policía que experimenta un agotamiento emocional y al tomar como referencia la tridimensionalidad del Síndrome de Burnout propuesto por Maslach, los trabajadores pueden estar

empezando de manera leve a sentir “cansancio y fatiga física, psíquica o la combinación de ambos” (León, 2010)

Por lo que es crucial para la institución crear redes de apoyo para mantener la salud mental y el rendimiento efectivo de los servidores policiales en el trabajo ya que, de acuerdo con la teoría de la identidad social sugiere que los patrones observados pueden estar influenciados por normas de género y procesos de identificación con el grupo. La tendencia hacia un mayor cansancio emocional entre los hombres podría reflejar una adhesión a normas de género que valoran la distancia emocional y la objetividad en contextos laborales.

Gráfico 29. Agotamiento emocional de acuerdo con el género, edad de 30-40 años y el grado



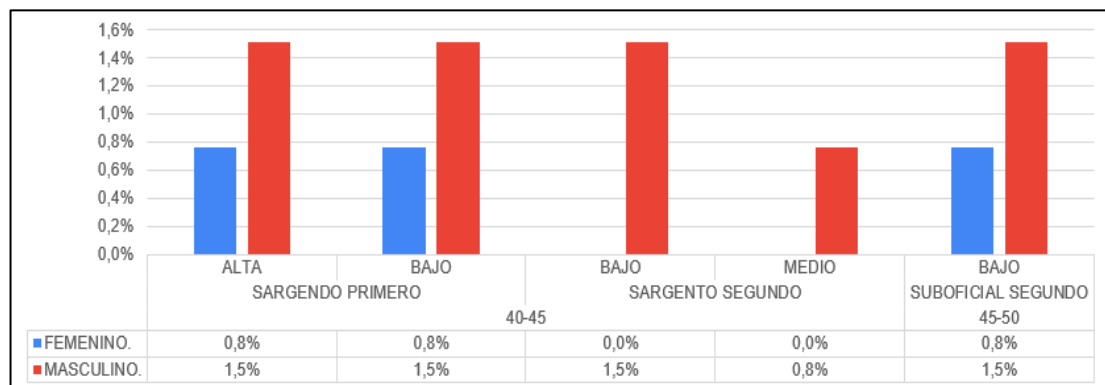
Análisis e interpretación

Partiendo de la muestra utilizada podemos visualizar que existe un nivel bajo de agotamiento emocional en los servidores policiales de 25-40 años, pero al analizar por grados jerárquicos se observa que existe un 2.3% de servidores policiales en el grado Capitán con una edad de 30 a 35 años se ven afectados por un alto nivel de agotamiento emocional, ya que puede estar siendo afectas significativamente por la toma de decisiones, al tener un grado jerárquico de más responsabilidad y de liderazgo.

Por otro lado, es necesario abordar a este grupo minoritario ya que el agotamiento emocional puede llevar a una disminución en la empatía y la capacidad para conectarse emocionalmente con los demás, lo que podría afectar la calidad de vida de las decisiones que involucran a los subordinados.

Es así como, se necesita realizar un trabajo conjunto; la institución policial con su talento humano, ya que se minimiza el riesgo de impacto en la salud física y mental mediante el desarrollo de recursos de afrontamiento y apoyo social, siendo beneficioso para la organización mantener el desempeño individual dentro de los parámetros normales, con la finalidad de que los niveles de concentración mental sean estables, para minimizar el riesgo de accidentes y enfermedades laborales.

Gráfico 30. Agotamiento emocional de acuerdo con el género, edad de 40-50 años y el grado



Análisis e interpretación

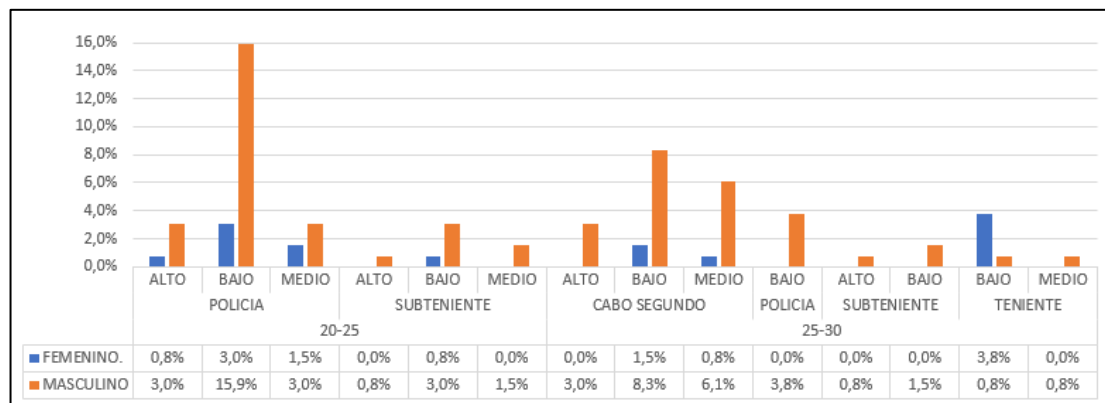
El análisis de este gráfico en función del género, grado jerárquico y edad de 40-50 años, se puede visualizar que existe un nivel bajo de agotamiento emocional, aunque, en comparación de género, las mujeres en la edad de 40 – 45 años presentan un nivel alto de agotamiento emocional, es decir que, estas mujeres a menudo enfrentan desafíos únicos relacionados con el equilibrio entre las demandas laborales y las responsabilidades familiares, así como con la superación de obstáculos profesionales y sociales.

Para abordar el cansancio emocional en mujeres con altos grados jerárquicos en la policía, es fundamental implementar medidas de apoyo, como

programas de bienestar, entrenamiento en manejo del estrés, mentorías y políticas organizacionales que fomenten la igualdad de género y la diversidad.

Además, crear un entorno de trabajo que promueva el respeto y la colaboración puede ayudar a mitigar los desafíos emocionales que enfrentan estas mujeres en roles de liderazgo policial.

Gráfico 31. Despersonalización de acuerdo con género, edad de 20-30 años y grado



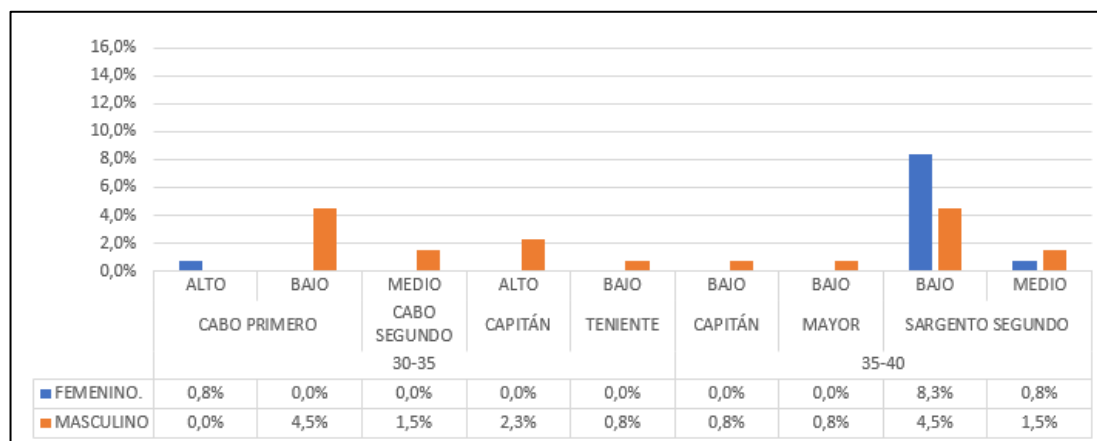
Análisis e interpretación

Este porcentaje representa un aspecto positivo ya se observa en general un nivel bajo de despersonalización, por lo tanto, se puede decir que, existen sentimientos de sensibilidad y empatía hacia las demás personas, desempeñando un papel importante para su profesión de acuerdo con su misión institucional. Sin embargo, existe un grupo de un 3% del personal policial de género masculino en las edades de 20 a 30 años y en el grado de policía y cabo segundo que presentan un nivel alto de despersonalización en comparación a las mujeres, lo que constituye a que estas personas estén en riesgo de tener signos de burnout.

Hay que mencionar que en esta edad los jóvenes policías a menudo enfrentan una carga de trabajo intensa, largas horas de servicio y presiones para cumplir con las expectativas profesionales. Esto puede llevar a una deshumanización de las personas con las que interactúan.

Siendo necesario que la institución necesita implementar estrategias para combatir esta situación, que pone en riesgo la salud de los trabajadores y la cultura de la organización.

Gráfico 32. Despersonalización de acuerdo con género, edad de 30-40 años y grado



Análisis e interpretación

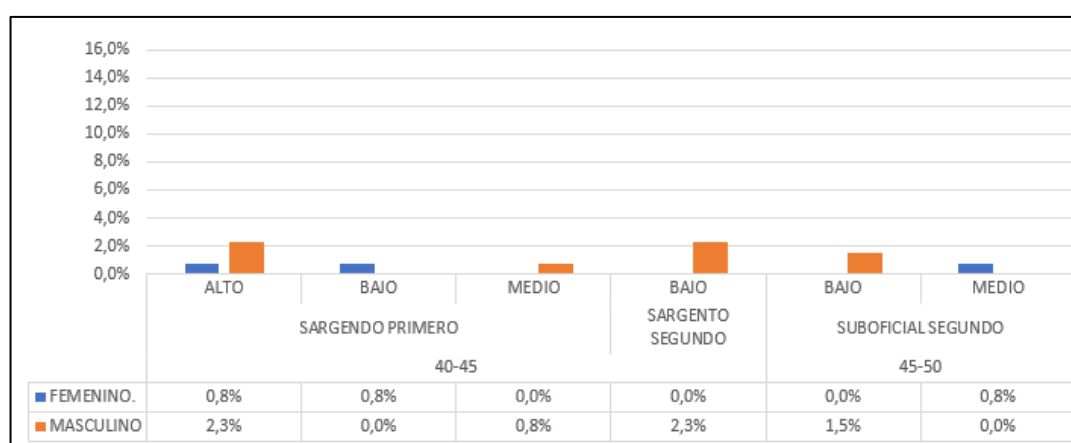
Para el análisis en este gráfico, tomando en cuenta los grados jerárquicos donde se observa que, en general tienen un nivel bajo de despersonalización, aunque un 0.8% del grupo de mujeres en el grado de cabos primeros presentan un nivel alto de despersonalización.

Los estereotipos de género presentes en la sociedad y, a veces, dentro de la misma fuerza policial, pueden afectar la percepción y el tratamiento de las mujeres en el trabajo. Esto puede contribuir a la despersonalización al tratar a las mujeres policías de manera menos individualizada.

Es fundamental abordar estos problemas desde una perspectiva integral y sistémica, teniendo en cuenta tanto los factores individuales como los contextuales para mejorar la salud mental y el bienestar de las mujeres policías, siendo necesario abordar la despersonalización en mujeres policías, implementando estrategias que promuevan un ambiente de trabajo saludable y respetuoso.

Según la teoría organizacional de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el síndrome de burnout reduce el compromiso de los trabajadores con su trabajo, debido al estrés y tensión que sufren dentro de la institución, por lo que los autores consideran que este tipo de intervención debe ser por parte de los trabajadores sociales para que puedan ayudar a crear vínculos entre el talento humano y la institución para que de esta manera aumente el compromiso laboral que actualmente es escaso.

Gráfico 33. *Despersonalización de acuerdo con género, edad de 40-50 años y grado*

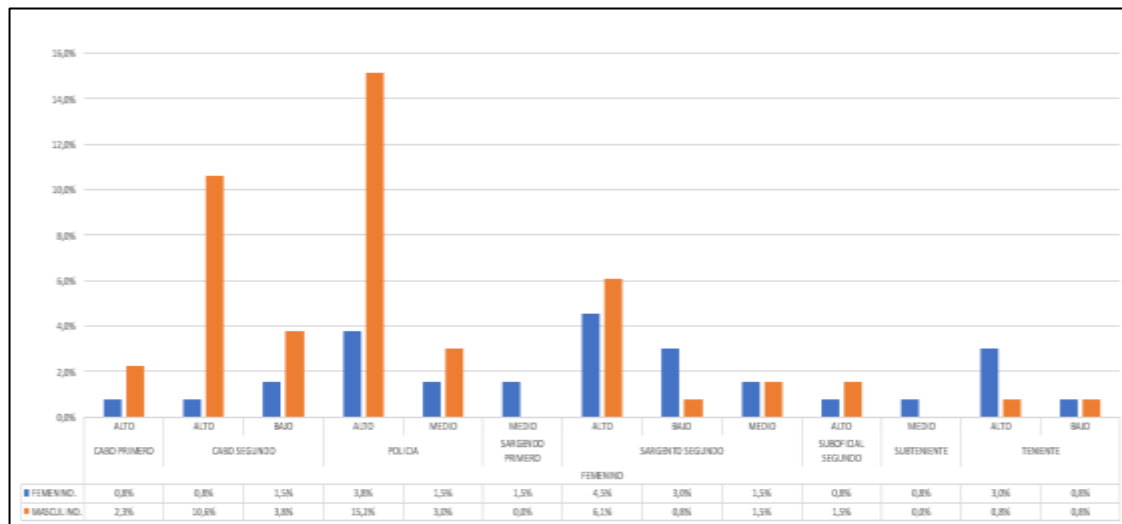


Análisis e interpretación

Este análisis destaca que, con las variables de los grados jerárquicos más altos y en relación con la edad de 40 – 50 años presentan un nivel bajo de despersonalización, en contexto los adultos están manejando su salud mental y emocional adecuadamente, lo que implica una conexión saludable con uno mismo y con la realidad.

Aun así es necesario que en lo laboral se realice estrategias de sensibilización y entrenamiento en habilidades de comunicación y empatía, así como la necesidad de promover una cultura organizacional que fomente relaciones más humanas y personalizadas con los usuarios.

Gráfico 34. Realización personal de acuerdo con los grados y al género



Análisis e interpretación

La escala de Realización personal “evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo” (Fuertes, 2018). Por lo que al visualizar este diagrama se puede observar que en general existe un nivel alto de realización personal, en los policías con un 15,2% y los cabos segundos un 10,6% de género masculino, aunque al ser un grupo minoritario de personal femenino se observa que con un 4.5% también están superándose en la realización personal. En este caso se puede observar que los servidores policiales sienten que la profesión policial es una vocación, de servicio y un propósito significativo, que puede proporcionar un sentido profundo de realización personal.

Por otro lado, existe un 3% de servidores policiales que tienen un nivel bajo de realización personal, los cuales debido a que se enfrentan a situaciones traumáticas y estresantes en el ejercicio de sus funciones, como accidentes graves, violencia y crímenes, afecta negativamente a la salud mental y la realización personal, siendo importante que las instituciones policiales promuevan un entorno que respalde el bienestar y la realización personal de los policías.

Además, ofrecer programas de apoyo psicológico y recursos para manejar el estrés y las situaciones traumáticas puede ser crucial para mantener un estado emocional positivo en el personal policial.

De la misma forma, según la Normativa Nacional, la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en la Sección tercera sobre las Formas de trabajo y su retribución, específicamente en el art. 326, que el derecho al trabajo se sustenta en algunos principios, entre los cuales se destaca que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Esto sugiere una mayor satisfacción y percepción de impacto en el trabajo, especialmente en roles que implican una interacción directa con la comunidad o la aplicación de políticas públicas. Este análisis resalta la importancia de comprender las percepciones individuales sobre el impacto del trabajo en la vida de otras personas y la necesidad de promover un sentido de significado y propósito en todas las funciones laborales para mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores con sus labores.

Conclusiones

1. Que, el presente estudio se enfocó en realizar un trabajo investigativo, sobre los factores del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023. El Síndrome de Burnout, es un fenómeno complejo y de creciente preocupación en el ámbito laboral, se ha identificado como un riesgo bajo para el bienestar y el rendimiento laboral de los servidores policiales, tomando en cuenta que esta profesión es de alto estrés. Con este contexto en mente, se establecieron objetivos específicos para describir la presencia del Síndrome de Burnout en este contexto y relacionarlo con las características sociodemográficas y laborales del personal policial.
2. Que, 4 de las 132 personas se les aplicó el test presentan un nivel de agotamiento emocional alto, de despersonalización alto y de realización personal bajo, por lo que se puede concluir que la mayoría de los policías no padecen de este síndrome de Burnout.
3. Que, con base en el análisis del agotamiento emocional en relación con el género, la edad (en el rango de 20 a 30 años) y el grado jerárquico en la institución policial, se destaca un bajo nivel de agotamiento emocional, lo cual repercute positivamente tanto a nivel personal como en el desempeño de la institución. Este hallazgo sugiere que los servidores policiales, en su mayoría, no experimentan rigidez y estrés significativos relacionados con factores laborales.
4. Que, es importante reconocer un subgrupo minoritario, aproximadamente el 3% del personal masculino en el grado de Policía, que experimenta agotamiento emocional según la tridimensionalidad del Síndrome de Burnout. Este leve indicio de "cansancio y fatiga física, psíquica o la combinación de ambos" destaca que los factores laborales como son las largas jornadas, cambios de turno, traslados repentinos o diversas condiciones de trabajo sí afecta y es importante de implementar estrategias de apoyo a la salud mental.

5. Que, al analizar por grados jerárquicos, se identifica un 2.3% de servidores en el grado de Capitán, con edades entre 35 y 40 años, afectados por un alto nivel de agotamiento emocional. Este grupo, vinculado a roles de toma de decisiones y liderazgo, requiere atención especializada. El agotamiento emocional en este segmento puede impactar negativamente la empatía y la capacidad de conectar emocionalmente con los demás, influyendo en la calidad de las decisiones que afectan a los subordinados.
6. Que, el análisis revela un aspecto optimista, donde la mayoría de los trabajadores, independientemente del género, edad (en el rango de 20 a 30 años) y grado jerárquico, muestran un bajo nivel de despersonalización. Este indicador positivo sugiere que, en general, los servidores policiales no experimentan problemas significativos en cuanto a sus sentimientos hacia otros, especialmente hacia sus compañeros. Sin embargo, la presencia de un grupo minoritario, representando un 3%, con un alto nivel de despersonalización plantea una preocupación crítica. Estas personas corren el riesgo de desarrollar signos de burnout.
7. Que, la observación de un nivel bajo de despersonalización en los grados jerárquicos más altos, particularmente en individuos de 40 a 50 años, sugiere que estos adultos gestionan adecuadamente su salud mental y emocional.
8. Que, la mayor satisfacción y percepción de impacto en el trabajo, especialmente en roles que implican interacción directa con la comunidad o la aplicación de políticas públicas, sugiere la importancia de las funciones que tienen un impacto significativo en la sociedad. Este análisis resalta la necesidad de comprender las percepciones individuales sobre el impacto del trabajo en la vida de otras personas y la importancia de promover un sentido de significado y propósito en todas las funciones laborales. Estos elementos son fundamentales para mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, lo que, a su vez, beneficia tanto a nivel individual como organizacional.

9. Que, los factores de riesgo que se encontraron y que pueden incidir en el progreso del Síndrome de Burnout en los servidores policiales, fueron los siguientes: desvinculación con familia y amigos, pérdida de energía, estrés, sobrecarga laboral, poco reconocimiento del quehacer profesional, insatisfacción y desmotivación profesionales.

10. Que se comprobó que los niveles jerárquicos influyen el agotamiento emocional de ciertos grupos, por lo que es necesario que se logre un liderazgo y toma de decisiones con la finalidad de mantener su bienestar emocional y buscar apoyo cuando sea necesario, para esto se debe buscar estrategias como la gestión del estrés, el autocuidado y la delegación adecuada de responsabilidades pueden ayudar a mitigar los efectos del agotamiento emocional en la toma de decisiones. Además, las organizaciones deben fomentar una cultura que promueva la salud mental y proporcione recursos para apoyar a los líderes en la gestión de sus responsabilidades y decisiones.

11. Que la institución no ha establecido políticas enfocadas a prevenir el síndrome de burnout, dentro del desgaste emocional de los servidores policiales, la despersonalización y la baja realización personal, que son los componentes de esta enfermedad laboral. Siendo necesario generar propuestas de intervención.

Recomendaciones

1. Basándonos en la identificación de una presencia mínima del Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023, se recomienda implementar programas integrales de prevención y gestión del estrés en el lugar de trabajo. Estos programas deben incluir medidas tanto a nivel individual como organizacional, que promuevan la salud mental y el bienestar de los servidores policiales. Se sugiere proporcionar acceso a recursos de apoyo psicológico, como asesoramiento y terapia, así como desarrollar estrategias para fomentar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.
2. En vista de la relación identificada entre el Síndrome de Burnout y las características sociodemográficas y laborales del personal policial, se recomienda realizar evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales en el entorno laboral. Estas evaluaciones pueden ayudar a identificar factores de estrés específicos y grupos de policías con mayor vulnerabilidad al desarrollo del síndrome. Con esta información, se pueden diseñar intervenciones y políticas de recursos humanos adaptadas a las necesidades individuales y grupales de los agentes policiales, con el objetivo de prevenir la aparición del Síndrome de Burnout y promover un ambiente laboral más saludable y productivo en beneficio de la institución.
3. Se sugiere fortalecer los programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal del Distrito de Policía La Delicia, con un enfoque particular en el manejo del estrés y la resiliencia. Proporcionar a los agentes herramientas y habilidades para afrontar eficazmente las demandas laborales y gestionar el impacto emocional de su trabajo para que pueda ayudar a reducir la incidencia del Síndrome de Burnout y mejorar su capacidad para brindar un servicio de calidad a la comunidad. Es fundamental fomentar una cultura organizacional que valore el bienestar emocional y el autocuidado, así como promover el apoyo mutuo y la camaradería entre los miembros del equipo.

4. La prevención del burnout requiere un enfoque integral que combine esfuerzos individuales y organizacionales. La creación de un entorno de trabajo saludable y el fomento de prácticas de autocuidado pueden contribuir significativamente a reducir los riesgos asociados al síndrome de burnout dentro de la institución.
5. Por último, se recomienda continuar investigando y monitoreando de cerca la prevalencia y los factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia. Mantener un seguimiento regular de la salud mental y el bienestar de los agentes policiales para identificar tendencias a lo largo del tiempo y evaluar la efectividad de las intervenciones implementadas. Además, se sugiere fomentar la colaboración interdisciplinaria entre profesionales de la salud mental, investigadores y líderes policiales para desarrollar estrategias innovadoras y basadas en la evidencia para abordar este importante problema de salud ocupacional.
6. Se recomienda implementar programas integrales de prevención y gestión del estrés en el lugar de trabajo. Estos programas deben incluir medidas tanto a nivel individual como organizacional, que promuevan la salud mental y el bienestar de los servidores policiales.
7. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales en el entorno laboral. Estas evaluaciones pueden ayudar a identificar factores de estrés específicos y grupos de policías con mayor vulnerabilidad al desarrollo del síndrome. Con esta información, se pueden diseñar intervenciones y políticas de recursos humanos adaptadas a las necesidades individuales y grupales de los agentes policiales, con el objetivo de prevenir la aparición del Síndrome de Burnout y promover un ambiente laboral más saludable y productivo en beneficio de la institución.
8. Desarrollar recursos de afrontamiento y apoyo social se presenta como una estrategia efectiva para mantener el desempeño individual dentro de

parámetros saludables. Esta colaboración es esencial no solo para preservar la salud de los servidores policiales, sino también para mantener niveles estables de concentración mental, reduciendo así el riesgo de accidentes y enfermedades laborales en beneficio de la organización en su conjunto.

Bibliografía

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.
- Benítez, A. (2022). Síndrome de burnout en el personal policial técnico operativo del Distrito 01 Loja, periodo 2022. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24697>
- Buenaño, A. (2015). *“Estilos de personalidad y su incidencia en el síndrome de burnout en los miembros de la Sub Zona de policía Tungurahua N° 18”*. Obtenido de <file:///C:/Users/Joselyn-Castro/Downloads/Psicologia-Burnout-Ambato.Pdf>
- Bravo, J., (2019). *El Feedback como método para reducir el Burnout y el comportamiento violento de los policías hacia la comunidad*. Quito. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/8388?mode=full>
- Calonge, A. (20 de septiembre de 2021). *Análisis de la explotación laboral internacional, europea y española en el siglo XXI*. Obtenido de Universidad de León: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/13426/Alba_Calonge_Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardona, P., Cuenca, D., Gil, M. G., & Lozano, A. (2020). *Impacto del Síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida en uniformados de la Policía Nacional*. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2256>
- Callirgos, Y., (2017). “Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017”. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11245/Callirgos_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Caravaca F, J Carrión Tudela & E Pastor Seller 2018. Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. Barcelona. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-06202018000200040&script=sci_arttext&tlng=en#aff1

- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Satisfacción laboral de los trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. (U. d. Valle, Ed.) *Cuadernos de Administración*, XXXIII(57).
- Domínguez, A. (2019). *Síndrome de Burnout en relación a la calidad de vida laboral de los profesionales de salud que conforman los equipos de trasplante del hospital privado de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13965/1/T-UCSG-POS-MGSS-221.pdf>
- Escobar, C., & Peñaherrera, M. (2017). *Síndrome de Burnout y consumo de alcohol en los aspirantes*. Obtenido de <file:///C:/Users/Joselyn-Castro/Downloads/Psicologia-Bournout-aspirantes.pdf>
- Gallardo-López, J. A., López-Noguero, F., & Gallardo-Vázquez, P. (2019). Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento. *Revista electrónica educare*, 23(2), 324-343. Obtenido de: <https://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- García, N. (2021). *El Estrés Laboral (Burnout) como Riesgo Psicosocial en la Guardia Civil: un Estudio Exploratorio*. Murcia. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/117505/1/Tesis-Doctoral-Noelia-Manuela-Garcia-da-Guirao.pdf>
- García, P. (2021). *Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15938/1/T-UCSG-POS-MGSS-296.pdf>
- Gaytán, D. (2019). *Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez*. Obtenido de Universidad Autónoma de Ciudad Juárez: <http://erecursos.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/5371/Tesis-Diana-Edith-Gaytan-Montes.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 271-276.

- Hernández, M., Méndez, J., & Rojas, J. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*.
- Hernández, G., Valdivia, J., Zaragoza, J., Jiménez, Y., López, S., Mata, V., & Caballero, A., (2019)., Análisis De Burnout Policial Y Bienestar Policial. México. Obtenido de [https://ucs.edu.mx/wp-content/uploads/2020/12/Proyecto BurnoutDinnerIT.pdf](https://ucs.edu.mx/wp-content/uploads/2020/12/ProyectoBurnoutDinnerIT.pdf)
- Levy, L., & Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: Manual modernos.
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Obtenido de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- Manya, Y., & Obeso, G., (2020), *Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo, Perú*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46158/Manya_LYXA-Obeso_RGC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Maslach, C. y Jackson, S. MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, (1981).
- Mebus, B. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de*. Obtenido de <file:///C:/Users/Joselyn-Castro/Downloads/Peru-Burnout-Trab.Sufic.Prof.Mebus-Espinoza,Sujei-Rosalvina.pdf>
- Mesén, R. (2014). Obtenido de Calidad de vida laboral: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales*. Ecuador.

- Monsalve, C. (2019). *Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria*. Obtenido de Universidad de Granada: Monsalve, Carolina. 2019. «Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria». Granada, España: Universidad de Granada. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Csmonsalve/MONSALVE_REYES_Carolina_S
- Montero, L. Cortés, G. & Hernández, A. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. Artículo de investigación. Colombia. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2422-42002020000200032
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid.
- OMS. (2022). *Publicación de la CIE-11 2022*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/11-02-2022-icd-11-2022-release>
- Organización Internacional de Trabajo. (1991). *OIT: Normas de Trabajo*. Obtenido de C172 - Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172): https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:55:0::NO::P55_TYPE,P55_LANG,P55_DOCUMENT,P55_NODE:CON,es,C172,/Document
- Organización Internacional del Trabajo. (1981). *OIT: Normas de Trabajo*. Obtenido de C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155): https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155
- Organización Internacional del Trabajo. (1985). *OIT: Normas de Trabajo*. Obtenido de C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161): https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). *OIT: Normas de trabajo*. Obtenido de C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el

trabajo, 2006 (núm. 187): https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Organización Mundial de la Salud. (Febrero de 2022). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad: Factores que influyen en el estado de salud*. Obtenido de QD85 Síndrome de desgaste ocupacional: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Pacecca, M. (2011). Trabajo, explotación laboral, trata de personas. Categorías en cuestión en las trayectorias migratorias. *REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 19(37), 147-174. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4070/407042014009.pdf>

Peralta, M. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio Interpretativo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*.

Pérez, A. M., & Gámez, A. M. M. (2020). Síndrome. Propuesta de desarrollo conceptual en función del diagnóstico médico. *Correo Científico Médico*, 23(4). Obtenido de: <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/326>

Perlaza, A. (2015). *El síndrome de burnout y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7573/1/T-UCE-0007-370i.pdf>

Ramos, M. (2 de Enero de 2020). *Platillos deliciosos, crisis en la cocina. Estrés, el pan de cada día para los chefs*. Obtenido de <https://www.conexiones365.com/nota/abastur/restaurantes/estres-en-la-cocina>

Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045&lng=es&tling=e

- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacion-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Szalai, A. (1980). *El significado de la investigación comparada sobre la calidad de vida*. (A. Szalai, & F. M. Andrews, Edits.) Londres: Sage.
- Tomalá León, M. L. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Jipijapa, Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Unipark Hotel. (2020). *Reglamento Interno de Trabajo*. Ecuador: Karabu Turismo C.A.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2017). *Dominios: Líneas de investigación*. Obtenido de Dominios institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <https://www18.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/dominios-lineas-de-investigacion.pdf#:~:text=La-planificacion-estrategica-y-prospectiva-de-la-Universidad,de-gestion-de-la-investigacion-y-la-profesion>
- Uriarte, S. (2022). Rasgos De Personalidad Y Síndrome De Burnout En Policías Del Cantón Naranjito. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3555>
- Valero, A., 2009. Desarrollo histórico del Trabajo Social. Obtenido de <https://www.trabajosocial.unam.mx/plan96/ensenanza/Sua1semestre/desarrollohistorico2009.pdf>
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 325-331. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Me siento cansado al final de una jornada laboral						
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral						
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los usuarios						
5	Creo que trato a algunos usuarios como objetos impersonales						
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo						
7	Trato muy eficazmente los problemas personales						
8	Me siento quemado por mi trabajo						
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12	Me siento muy activo						
13	Me siento frustrado en mi trabajo						
14	Creo que estoy trabajando demasiado						
15	En realidad, no me preocupa lo que ocurre a alguno de mis usuarios						
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés						
17	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes						
18	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis usuarios						
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión						
20	Me siento acabado						
21	Trato los problemas emocionales con mucha calma en mi trabajo						
22	Siento que los usuarios me culpan por algunos de sus problemas						

ANEXO 2. ENTREVISTAS

TEMA: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES POLICIALES DEL DISTRITO DE POLICIA LA DELICIA

OBJETIVO: Analizar el Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023

INFORMACION PERSONAL:

Sexo:..... Femenino:..... Masculino.....

Edad:.....

Casado:..... Unión libre: Soltero:.....

Nivel de instrucción:

INFORMACION PROFESIONAL:

Área en la que trabaja:

Años de servicio profesional:

Horarios de trabajo:

GUIA DE ENTREVISTA INDIVIDUAL:

1. ¿Cuáles son los roles y funciones que realizas en tu trabajo?
2. ¿Qué situaciones del trabajo son las que más le afectan?

HORARIO DE TRABAJO

3. ¿Su carga laboral le permite compartir en otros espacios? ¿Cuáles son esos espacios?
4. ¿Cuál es la política de la empresa respecto a las vacaciones y días libres?
5. ¿Qué piensa sobre la estructura del sistema de remuneración en la empresa?

SEGURIDAD LABORAL

6. ¿De qué manera la institución da apoyo a la salud mental o bienestar emocional de los empleados?
7. ¿De qué manera la institución le brinda apoyo en caso de enfermedad, maternidad/paternidad o calamidad?

8. ¿Cómo la institución se cerciora de que usted cuente con los recursos necesarios para desempeñar sus labores?
9. ¿Cómo aporta a su calidad de vida los beneficios (seguro médico, social) que brinda la institución?

RELACIONES LABORALES

10. ¿Cómo es la relación laboral que mantiene en el equipo de trabajo?
11. ¿Cómo se comunica la estructura jerárquica y las responsabilidades entre los diferentes niveles de la empresa?

ESTILOS LIDERAZGO

12. ¿Qué cualidades o rasgos crees que son importantes para un líder en este equipo?
13. ¿Se fomenta la toma de decisiones autónoma o hay un control más centralizado?

AUTONOMIA Y TOMA DE DECISIONES

14. ¿Cuál es el nivel de autonomía que tienen los empleados para resolver problemas o enfrentar desafíos?
15. ¿Cómo se delegan las responsabilidades y tareas dentro del equipo?
16. ¿Al suscitarse algún problema en su trabajo, cuenta con el apoyo de la institución para la solución y cuál sería el procedimiento?

CULTURA ORGANIZACIONAL

17. ¿De qué manera ha podido crecer profesionalmente desempeñando las funciones y roles día a día?
18. ¿Cómo se reconoce el esfuerzo y los logros de los empleados?
19. ¿Cuáles son las oportunidades para el crecimiento profesional y el desarrollo personal?

EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y VIDA PERSONAL

20. ¿Usted cuida de su salud emocional, física y mental? ¿Cómo?
21. ¿Usted tiene alguna estrategia para prevenir o controlar el estrés laboral?
22. ¿Cómo hace para superar el cansancio o el estrés que provoca trabajar en diferentes casos de usuarios y en las situaciones de la institución?

TECNOLOGÍA Y HERRAMIENTAS LABORALES

23. ¿Qué herramientas tecnológicas son fundamentales para realizar tu trabajo diario?

24. ¿Las herramientas tecnológicas están adaptadas para promover la eficiencia en el trabajo?

POLITICAS Y PRÀCTICAS LABORALES

25. ¿Qué protocolos se siguen en casos de acoso laboral o situaciones conflictivas?

26. ¿Hay un código de vestimenta

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sosa Farinango, Glenda Erika**, con C.C: 1720070612 autora del trabajo de titulación: Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de **febrero** del **2024**

f. _____



Nombre: **Sosa Farinango, Glenda Erika**
C.C: **1720070612**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Policía La Delicia durante el año 2023.		
AUTOR	Sosa Farinango, Glenda Erika		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Mendieta Lucas Mercedes		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de febrero del 2024	No. DE PÁGINAS:	106
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo social, Salud mental, salud ocupacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Síndrome de Burnout, Policía Nacional, Metodología, Causas y Consecuencias de Burnout, Factores de Riesgo, Riesgos Psicosociales		

RESUMEN/ABSTRACT :

La iniciativa de esta investigación surge como respuesta a la constatación de una notable carencia de estudios que aborden en profundidad el síndrome de burnout dentro de la Policía Nacional. Ante esta realidad, se emprendió un estudio exhaustivo que combinó diferentes enfoques metodológicos para arrojar luz sobre esta problemática. Se optó por una metodología mixta que incluyó un nivel de investigación descriptivo, utilizando como herramientas principales la revisión exhaustiva de la literatura disponible y la recopilación de datos mediante una ficha estructurada diseñada específicamente para este propósito. Los resultados obtenidos revelan una compleja red de factores que contribuyen al surgimiento y desarrollo del síndrome de burnout en el ámbito policial, proporcionando así una comprensión más completa y detallada de esta problemática.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-4-	E-mail: gesosaf@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina	
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206	
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	