

---

# Informe técnico proyecto: Análisis de *burnout* policial y bienestar policial

**Gil David Hernández Castillo <sup>(1)</sup>, Juan Antonio Valdivia Vázquez <sup>(2)</sup>,  
José Zaragoza Huerta <sup>(3)</sup>, Yolanda Margarita Jiménez Meza <sup>(4)</sup>,  
Selene López Sánchez <sup>(5)</sup>, Víctor Manuel Mata Saucedo <sup>(6)</sup>,  
Antonio Caballero Delgadillo <sup>(7)</sup>.**

## ***Analysis of police burnout and police welfare***

### **Introducción**

La profesión policial es una actividad con riesgo el conocimiento y mejora de estos factores permiten un mejor desarrollo de aptitudes y un mayor aprovechamiento de sus capacidades (Hernández & Siller, Estudios de Violencia, 2019). El término “estrés” fue empleado en un contexto científico por primera vez por Cannon en 1911. Relacionó la influencia de los factores emocionales con el aumento de secreción de ciertas catecolaminas, es decir, la adrenalina. Cannon definía el estrés como un estímulo ante el cual el organismo respondía de manera específica. *Maslach, Schaufeli y Leiter* (2001) a través

- 
- 1 Doctor en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, UANL, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Profesor UANL y Universidad de las Ciencias de la Seguridad. Correo de contacto: [gildavidhc@yahoo.com.mx](mailto:gildavidhc@yahoo.com.mx)
  - 2 PhD. En psicometría Universidad de Washington, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Profesor Tecnológico de Monterrey.
  - 3 Doctor en Derecho Universidad de Alcalá de Henares, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Profesor UANL y Universidad de las Ciencias de la Seguridad.
  - 4 Doctorado en educación Universidad José Martí, Profesora Universidad de las Ciencias de la Seguridad.
  - 5 Doctoranda en Educación SEP, Profesora Universidad de las Ciencias de la Seguridad.
  - 6 Master en Administración UANL Profesor Universidad de las Ciencias de la Seguridad.
  - 7 Doctor en Derecho Procesal UANL, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Profesor UANL.

de sus análisis de investigación han realizado conceptualizaciones que destacan 5 elementos comunes del fenómeno:

#### Características del burnout:

Predominan síntomas disfóricos, tales como depresiones y como cansancio emocional y conductual.

Énfasis en síntomas mentales o conductuales.

Este síndrome sólo aparece en contextos de trabajo.

Los síntomas se muestran en personas que no han sufrido psicopatologías

El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

#### Se trabajó en el proyecto en:

Agotamiento emocional.

Despersonalización.

Realización personal.

Factores de riesgo en relación con características de la organización.

Factores de riesgo en relación con aspectos personales.

Consecuencias del BO.

La erosión del compromiso.

Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo.

Problemas para la organización.

Satisfacción laboral.

Bienestar.

En contraste a la aplicación del *Maslach*, se aplican pruebas de inteligencia emocional *Dinner*, para analizar el bienestar de los mismos policías, con esto detectar su nivel de afrontamiento emocional y de bienestar, así como sus capacidades de afrontamiento al estrés. A través de la Escala de florecimiento y de satisfacción de la vida de *Ed Diener* y *Robert Biswas-Diener*.

### Objetivos y Metas

- Analizar el *burnout* (BO), satisfacción de vida y bienestar en los policías, para plantear estrategias de prevención y disminución del mismo.
- Obtener evidencias con validez sobre la población estudiada.
- Identificar con indicadores de confiabilidad de los estresores en la labor de la función policial.
- Aportar con la obtención de resultados alternativas y soluciones de cambio para la prevención de *burnout* y fortalecimiento de sus conductas positivas de bienestar.
- Realizar una investigación de carácter cualitativo y de comparación.

## Metodología

Nuestro modelo de investigación es mixto, cuenta con un modelo cualitativo, se aplicará un test de *Maslach Burnout Inventory* Este cuestionario *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 & Hernández, 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.

## Procedimiento

El proyecto se aplicará en una fase: la primera en la aplicación del instrumento *MASLASH* junto con el Escala de florecimiento y de satisfacción de la vida de *Ed Diener* y *Robert Biswas-Diener*, a una muestra de la población policiaca de la corporación o a la totalidad según sea el requerimiento.

## Participantes

Todos los elementos policiacos activos en la corporación a intervenir. Se consideran como participantes de este estudio serán hombres y mujeres que sean policías activos de dicha corporación a intervenir, que los rangos de edad sean entre 18 y 65 años, su escolaridad mínima de secundaria, estén ubicados en tiempo espacio y persona, que voluntariamente acepten participar en esta investigación, hablen el idioma español.

## Descripción del Instrumento

Modelo de proceso del *BO* de *Leiter* Originalmente, *Maslach* (1978, 1982, citado en *Cordes* y *Dougherty*, 1993) expresa que las demandas excesivas y crónicas de trabajo acaban con los recursos emocionales y físicos de las personas; provocando agotamiento emocional y físico. Escala de florecimiento y de satisfacción de la vida de *Ed Diener* y *Robert Biswas-Diener* es un instrumento que mide el bienestar en el sujeto de aplicación, busca su balance de las emociones placenteras y de placenteras de la satisfacción de la vida refleja lo que las personas pueden pensar sus cogniciones y emociones afectivas.

## **Análisis de resultados cualitativo y cuantitativo**

Análisis de las características psicométricas de cada dimensión del *BO*. Retomando, el concepto más aceptado del *BO* se refiere a un constructo compuesto por tres dimensiones, derivadas del análisis factorial del MBI propuesto originalmente por *Maslach* y sus colegas (2001). No obstante, el consolidar este concepto depende de la validez del factor de donde se derivaron, por lo que a continuación se describirán las investigaciones que dan cuenta de estos aspectos, la Escala de florecimiento y de satisfacción de la vida de *Ed Diener* y *Robert Biswas-Diener*, de forma psicométrica y como los protocolos de evaluación y revisión (*Cassaretto Bardales, 2017*).

## **Investigadores del proyecto**

### **1.- Nombre: Gil David Hernández Castillo.**

**Grado:** Doctor.

**Nivel en el SNI:** candidato.

**Dependencia:** docente investigador Universidad de Ciencias de la Seguridad UCS y UANL.

### **2.- Nombre: José Zaragoza Huerta**

**Grado:** doctor.

**Nivel en el SNI:** 1

**Dependencia:** docente investigador Universidad de Ciencias de la Seguridad UCS y UANL.

### **3.- Nombre: Yolanda Margarita Jiménez Meza.**

**Grado:** doctora.

**Dependencia:** docente investigador Universidad de Ciencias de la Seguridad UCS.

### **4.- Nombre: Selene López Sánchez**

**Grado:** maestría.

**Dependencia:** docente investigador Universidad de Ciencias de la Seguridad UCS.

**5.- Nombre: Víctor Manuel Mata Saucedo**

**Grado:** maestría.

**Dependencia:** docente investigador, Universidad de Ciencias de la Seguridad UCS.

**6.- Nombre: Cinthia Berenice Pérez Alanís**

**Grado:** licenciatura.

**Dependencia:** docente Universidad de Ciencias de la Seguridad UCS.

**7.- Nombre: Juan Antonio Valdivia Vázquez**

**Grado:** doctorado

**Nivel en el SNI:** candidato

**Dependencia:** Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey

**8- Nombre: Antonio Caballero Delgadillo**

**Grado:** doctor.

**Nivel en el SNI:** candidato.

**Dependencia:** director carrera policial Secretaría de Seguridad Pública Nuevo León y UANL

## **Tesistas**

**1.- Nombre: Ana García Crespo**

**Grado:** estudiante del doctorado en Criminología

**Dependencia:** Universidad Autónoma de Nuevo León

**2.- Nombre: Tanya Magaly Rodríguez Arizpe**

**Grado:** estudiante de la maestría en Victimología

**Dependencia:** Universidad de Ciencias de la Seguridad

**3.- Nombre: Armando Estévez Gutiérrez**

**Grado:** estudiante del doctorado en Criminología

**Dependencia:** Universidad Autónoma de Nuevo León

#### **4.- Nombre: Roció Delfina García Moreno**

**Grado:** estudiante del doctorado en Criminología

**Dependencia:** Universidad Autónoma de Nuevo León

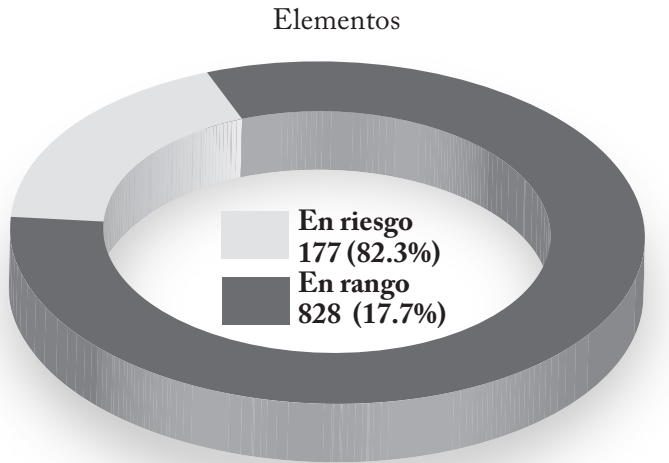
#### **Objetivos Alcanzados**

- Gracias a la aplicación del instrumento se analizó el burnout en los policías, para plantear estrategias de prevención y disminución del mismo.
- Se obtuvo evidencias con validez sobre la población estudiada, donde presentan cansancio emocional, realización personal y despersonalización.
- Se identificó con indicadores de confiabilidad de los estresores en la labor de la función policial.
- Aportamos con la obtención de resultados diversas alternativas y soluciones de cambio para la prevención de *burnout* en policías como el curso de Desarrollo Humano.
- Se cumplió en el objetivo de realizar una investigación de carácter cualitativo y de comparación.

#### **Resultados muestra Fuerza Civil de Nuevo León, México, *Maslach*.**

En Nuevo León, fueron evaluados con el instrumento *Maslach* 856 hombres (85.2%) y 149 mujeres (14.8) para un total de 1005 participantes. El rango de edad de los participantes fue de 19 hasta 55 años, siendo un promedio grupal de 30.26 años. Una vez evaluados, los participantes fueron diagnosticados siguiendo las directrices de evaluación del instrumento, los cuales puede ser interpretados en tres categorías, normal, en riesgo y con síndrome de quemado.

En cuanto al diagnóstico, los resultados arrojaron las siguientes distribuciones. Rango normal 828, en riesgo 177, no se encontraron elementos con síndrome de quemado.



**Fuente:** Elaboración propia.

De esta evaluación general, la distribución diagnóstica por género es la siguiente, normal 708 hombres y 120 mujeres, en riesgo 148 hombres y 29 mujeres. Dentro del grupo ubicado como dentro de factores de riesgo, se encontraron diferencias significativas por género en el área de despersonalización, siendo esta diferencia más acusada en los hombres (puntaje medio de 18.29) en comparación con las mujeres (14.55). En las otras dos áreas de *burnout*, cansancio emocional y recursos personales, no se encontraron diferencias entre los puntajes medios por género.

## Resultados muestra Fuerza Civil de Nuevo León, México Escala de Florecimiento y de Satisfacción de la Vida de *Ed Diener* y *Robert Biswas-Diener*.

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances					t-test Equality of means		95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
CE	Equal variances assumed	3.225	.074	.741	175	.460	.629	.848	-1.046	2.303
	Equal variances not assumed			.926	52.209	.358	.629	.679	-.733	1.991
DE	Equal variances assumed	3690	.056	3666	175	.000	3.739	1.020	1.726	5.752
	Equal variances not assumed			4.188	45.951	.000	3.739	.893	1.942	5.536
RP	Equal variances assumed	.124	.725	.227	.175	.821	.305	1.343	-2.345	2.954
	Equal variances not assumed			.236	41.211	.815	.305	1.294	-2.307	2.917

**Fuente:** Elaboración propia.

Debido a que el síndrome de *burnout* se presenta cuando los recursos psicológicos de las personas se ven disminuidos, en este reporte también se colectó información sobre otro tipo de recursos que podrían prevenir la aparición de este síndrome, en específico, se investigó el área de recursos relacionados con satisfacción con la vida y de florecimiento humano de los elementos. Los hallazgos más predominantes para el grupo que se encuentra en rango normal de stress, variables son los siguientes:

La edad está relacionada con mayores recursos en contra del *burnout* (relación negativa entre edad, CE y DE). Los recursos como la satisfacción vital (SWLS) y el florecimiento humano (FS) están relacionados negativamente a



los factores de enfermedad por estrés (CE y DE) es decir, mientras más alto son estos recursos, más bajos los factores de enfermedad.

**Tabla comparativa del estudio Maslach y Escala de Florecimiento y de Satisfacción de la Vida de Ed Diener y Robert Biswas-Diener.**

	124				
	CE	DE	RP	SWLS	FS
EDAD	-.103**	-.086	0.030	0.028	0.020
CE	1	.490**	-.210**	-.157**	-.126**
DE	.490**	1	-.110**	-.110**	-.101**
RP	-.210**	-.110**	1	.083**	.116**

**Fuente:** Elaboración propia.

Los recuadros coloreados en gris no se toman en cuenta puesto que provienen del mismo test y teóricamente están relacionados donde a mayor cansancio emocional (CE) y despersonalización (DE) menores recursos personales (RP) para afrontar una condición de estrés agudo derivado de las actividades laborales. Por tanto, como conclusión general puede interpretarse que alrededor del 82.5% de los participantes de Nuevo León se ubican en estados normales, de desgaste emocional, sin embargo, es necesario trabajar los factores de riesgo fortaleciendo actividades de contrapeso al estrés derivado por actividades laborales, por ejemplo, actividades que promuevan la satisfacción vital como lo son la identidad profesional, satisfacción con el desarrollo propio de la profesión y su sentido de desarrollo humano. También, es necesario trabajar estos recursos con el grupo identificado como en riesgo con el objetivo de prevenir un estado de burnout en el grupo identificado como riesgo.

**Alcances e impacto social**

- Se generó un encuentro entre diversos investigadores del para el estudio y análisis del *burnout* y bienestar en policías.
- Se presentaron líneas de acción para contrarrestar el estrés y fomentar el bienestar en policías

- Se le dio lugar a este fenómeno poco estudiado en esta población.

Producto	Total
Alumnos Maestría	2
Alumnos PCPCs	3

**Fuente:** Elaboración propia.

## Bibliografía

- Cassaretto Bardales, M. &. (2017).** Validación de las escalas de bienestar, de florecimiento y afectividad. *Pensamiento Psicologico*, 19-31.
- De Alejandro, J., & Hernández, G. (2019).** *Bournout* en policías violencia laboral cotidiana. En G. Hernández, & M. Siller, *Estudios de violencia* (págs. 10-32). México: Flores.
- Hernández, G. (2018).** *Reconstrucción de la Masculinidad* . México: Flores.
- Hernández, G., & Siller, M. (2019).** *Estudios de Violencia*. México: Flores.
- Jiménez-Bautista, F. (2012).** Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia*, 13-52.
- León, G. d. (2 de 03 de 2018).** Obtenido de *file:///C:/Users/Gil%20David%20Hernández/Downloads/semaforo\_delictivo\_completo\_febrero\_2018.pdf*
- Salud, O. M. (16 de 03 de 2018).** Obtenido de *http://www.who.int/topics/violence/es/*
- Sánchez, M. (2001).** Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 21-25.
- Sierra, J. (2010).** Un estudio acerca de las propiedades psicométricas de la versión del *Index of Spouse Abuse*. *Ridep*, 57-70.

No.	ITEMS	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender						
5	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos, como si fuesen objetos impersonales						
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						
10	Siento que me he hecho más duro con la gente						
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo						
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22	Me parece que los ciudadanos con los que trabajo me culpan de algunos problemas						

**Fuente:** Elaboración propia.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Análisis de *burnout* policial, diagnóstico y propuestas de solución MBI (Inventario de *burnout* de Maslach)

Encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores respuestas, la correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Unas pocas veces a la semana (6) Todos los días

Sexo: H  M  Edad:

Antigüedad laboral:

Último grado de estudios:

Por favor señale el número que considere más adecuado:

ITEMS	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo						
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender						
5. Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos, como si fuesen objetos impersonales						

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender
8. Siento que mi trabajo me está desgastando
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo
10. Siento que me he hecho más duro con la gente
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22. Me parece que los ciudadanos con los que trabajo me culpan de algunos problemas

## Anexo 2

Más abajo hay cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Utilizando la siguiente escala de 1 a 7, indique su acuerdo con cada una poniendo el número apropiado en la línea anterior al número de cada afirmación. Por favor, responda a las preguntas abierta y sinceramente.

- |                                    |                                |
|------------------------------------|--------------------------------|
| 7. Completamente de acuerdo        | 3. Más bien en desacuerdo,     |
| 6. De acuerdo,                     | 2. En desacuerdo,              |
| 5. Más bien de acuerdo,            | 1. Completamente en desacuerdo |
| 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, |                                |

1. En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal.

2. Las condiciones de vida son excelentes.

3. Estoy satisfecho con mi vida.
4. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida.
5. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida.

### **Escala de Florecimiento <sup>(8)</sup>**

A continuación, encontrará 8 afirmaciones con las cuales usted puede o no estar de acuerdo. Usando la escala de 1 a 7 más abajo, indique su grado de acuerdo con cada ítem, indicando dicha respuesta para cada afirmación.

- |                                    |                       |
|------------------------------------|-----------------------|
| 7. Muy de acuerdo                  | 3. Algo en desacuerdo |
| 6. De acuerdo                      | 2. En desacuerdo      |
| 5. Algo de acuerdo                 | 1. Muy en desacuerdo  |
| 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, |                       |

- Llevo una vida significativa y con propósito
- Mis relaciones sociales me apoyan y son reconfortantes
- Me intereso y me involucro en mis actividades diarias
- Contribuyo activamente a la felicidad y al bien-estar de otros
- Soy competente y capaz en las actividades que son importantes para mí
- Soy una buena persona y vivo una buena vida
- Soy optimista acerca de mi futuro
- La gente me respeta

---

8 ©Derechos de Autor por Ed Diener y Robert Biswas-Diener, Enero 2009.