

LA PERTINENCIA DE EVALUAR
EL BURNOUT EN POLICÍAS:
APLICACIÓN DEL MASLACH
BURNOUT INVENTORY EN
FUERZA CIVIL DEL ESTADO DE
NUEVO LEÓN

*THE RELEVANCE OF EVALUATING BORNOUT IN
POLICE OFFICERS: APPLICATION OF THE
MASLACH
BURNOUT INVENTORY IN THE CIVIL FORCE OF
NUEVO LEON STATE*

Jorge de Alejandro Ortiz*

Resumen

El instrumento de medición utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual cuenta con una validez de bastante reconocimiento a nivel mundial, puesto que ha sido el instrumento utilizado por diversos autores en distintos países a nivel mundial, como por ejemplo en España, Colombia, Estados Unidos, Gran Bretaña, Argentina y México, los cuales no necesariamente fueron aplicados a todos a policías, sino que su enfoque fue básicamente a profesionales de servicios asistenciales, principalmente a enfermeros, docentes y policías.

*Maestría en Seguridad, Universidad de Ciencias de la Seguridad; Licenciatura en Derecho, Universidad Alfonso Reyes; Técnico Superior Universitario en Seguridad Pública, Formación Inicial Básica de Policía por parte de la Universidad de Ciencias de la Seguridad, Oficial de Policía de Fuerza Civil del Estado de Nuevo León.

Palabras clave: Estrés, evaluación, instrumentos de medición, policías.

Abstract

The measuring instrument used was the Maslach Burnout Inventory (MBI), which has a validity of considerable recognition worldwide, since it has been the instrument used by various authors in different countries worldwide, such as in Spain, Colombia, the United States, Great Britain, Argentina and Mexico, which were not necessarily applied to all police officers, but rather their focus was basically on healthcare service professionals, mainly nurses, teachers and police officers.

Key words: *Evaluation, measuring instruments, police, stress.*

Antecedentes

El instrumento de medición utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual cuenta con una validez de bastante reconocimiento a nivel mundial, puesto que ha sido el instrumento utilizado por diversos autores en distintos países a nivel mundial, como por ejemplo en España, Colombia, Estados Unidos, Gran Bretaña, Argentina y México, los cuales no necesariamente fueron aplicados a todos a policías, sino que su enfoque fue básicamente a profesionales de servicios asistenciales, principalmente a enfermeros, docentes y policías (De Alejandro y Hernández, 2019).

Dicho instrumento de medición, consta de 22 ítems, a los cuales se les aplicó la escala de Likert, que es un método de evaluaciones sumarias, y debe su nombre al psicólogo estadounidense que la inventó en 1932, para medir de forma más fiel las actitudes de las personas. Esta escala es un instrumento estructurado, de recolección de datos primarios utilizado para medir variables en un nivel de medición ordinal a través de un conjunto organizado de ítems, llamados también sentencias, juicios o reactivos, relativos a la variable que se quiere medir, y que son presentados a los sujetos de investigación con respuestas en forma de un continuo de aprobacióndesaprobación para medir su reacción ante cada afirmación; las respuestas son ponderadas en términos de la intensidad en el grado de acuerdo o desacuerdo con el reactivo presentado y esa estimación le otorga al sujeto una puntuación por ítem y una puntuación total que permite precisar en mayor o menor grado la presencia del atributo o variable (Blanco, 2000).

Dicha escala es una de las más utilizados por su validez y confiabilidad, además de ser muy práctica a la hora de vaciar e interpretar los resultados. “Dada

la frecuencia en el uso y aceptación de la escala Likert en escenarios académicos nacionales e internacionales, es una excelente opción para la medición de variables siguiendo el enfoque cuantitativo, particularmente para medir actitudes en estudios de tipo extensivos” (Blanco y Alvarado, 2005 p. 539). La escala consiste en los siguientes valores:

- (1). – Nunca.
- (2). - Pocas veces al año.
- (3). - Una vez al mes o menos.
- (4). - Una vez a la semana.
- (5). - Unas pocas veces a la semana.
- (6). - Todos los días.
- (7). - Unas pocas veces a la semana.
- (8). - Todos los días.

Los cuales para efecto de nuestro instrumento se dividen en tres escalas a diagnosticar, que son las tres dimensiones del burnout, de la manera siguiente:

- Agotamiento emocional 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20 (ítems).
- Despersonalización. 5, 10, 11, 15, 22 (ítems).
- Realización Personal 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (ítems).

La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo. La subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás. Mientras que, en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, Puntuación máxima 30. Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Referencia para valoración

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo". Utilizamos estas fórmulas considerando variables especificadas en el instrumento tomando como ejemplo la escala de Agotamiento Emocional:

1.- $54 \times 75\% = 40.5$, es entonces que la puntuación arriba de este valor indica un agotamiento emocional alto.

2.- $54 \times 25\% = 13.5 / 40.5$, es entonces que entre esta puntuación indica un agotamiento emocional medio.

3.- $54 \times 24\% = 12.96$, por lo tanto, es entonces que la puntuación por debajo de este valor indica que el grado de agotamiento emocional es bajo.

Seguimos con la escala de despersonalización.

1.- $30 \times 75\% = 22.5$ Alto

2.- $30 \times 25\% = 7.5 / 22.5$, Medio

3.- $30 \times 24\% = 7.2$ Bajo

Y por último la escala de Realización Personal.

1.- $48 \times 75\% = 36$. Alto

2.- $48 \times 25\% = 12$ Medio

3.- $48 \times 24\% = 11.52$ Bajo

Como se puede observar, éste instrumento y este método de medición es enteramente de corte cuantitativo, mediante el cual se obtendrán los resultados

que se tendrán que analizar, para esto se tomarán en cuenta algunos factores que ayudarán al análisis de los resultados.

Factores en la población muestra (410 elementos)

1. Antigüedad en el trabajo
2. Nombre
3. Edad.
4. Género
5. Actividad desempeñada.

Todo esto nos servirá para obtener resultados concretos mediante el análisis, pero para efecto de nuestra investigación, solo tendremos en cuenta el factor de la antigüedad, en la corporación, correspondiente al factor número 1, y los demás restantes quedarán registrados solo para investigaciones posteriores en los que pudieran ser útiles.

Descripción del Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para que el MBI tuviera forma hubo de pasar ocho años de estudio y análisis, originalmente el MBI en su versión de 1981 estaba conformado por 25 ítems, distribuidos en cuatro escalas, las tres anteriormente expuestas y otra denominada “Implicación con el trabajo”, siendo ésta eliminada en la nueva versión de 1986, quedándose definitivamente establecido en 22. Para efecto de nuestro estudio tomamos como base la versión (MBI -1986), Pero hay tres ediciones más, que han ido surgiendo tratando de adecuar el instrumento a la población dirigida ya sea profesionales de la salud, de la educación o en general personal que trabaja en servicios humanos, entiéndase estos trabajos como los que implican el contacto constante con personas.

El primer instrumento creado por Maslach y Jackson (1981,) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio, del cual se hizo un análisis factorial, obteniendo 10 factores, estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores que, por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del burnout, con 22 ítems finales (Cordes y Dougherty, 1993). Por otra parte, la primera edición del MBI mantenía dos tipos de escalas según la frecuencia e intensidad del síndrome. De éstas, la escala de frecuencias es la que muestra una mejor correlación en la mayoría de las investigaciones. Debido a

estas razones, los autores han aceptado la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición. Así, se desarrolló la versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001).

“Posteriormente se desarrollaron versiones para poblaciones específicas:

1.- Una versión para quienes entregan servicios a personas (MBI-HSS),

2.- Una versión para educadores (MBI-ES)

3.- Y la más reciente, una versión general (MBI-GS) para personas que no trabajan prestando servicios o asistencia directamente a otros” (Maslach y otros, 2001).

Pero estas versiones anteriormente mencionadas solo tienen variantes en cuanto al número de ítems y la estructura en la formulación del cuestionario, por poner un ejemplo en cuanto al MBI, original y el MBI – ES, dirigido este último a educadores, en cuanto a la formulación de los ítems, en su redacción cambió solo en cuanto a la estructuración de la pregunta, modificándose la denominación de persona a la denominación estudiante, dirigiendo el cuestionamiento de ítem, hacia los estudiantes, quienes son con los que trabajan constantemente la población muestra a quienes se les está aplicando el estudio en cuestión, “el MBI cuenta con un adecuado nivel de consistencia interna, que va de 0.75 a 0.90 en muchas de las investigaciones realizadas” (Jackson y otros, 1986).

Resultados y discusión

La aplicación del instrumento, se realizó con apoyo de 410 elementos activos de la Institución Policial Estatal Fuerza Civil, a quienes se les aplicó el instrumento MBI, los cuales comparten mismas funciones policiales, pero distintos grados de responsabilidad, de acuerdo a su jerarquía dentro de la Corporación, puesto que cuanto mayor sea su grado jerárquico, por ley tiene responsabilidad mayor, actualmente según datos del SISPE, (Sistema Informático de Seguridad Pública del Estado) de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León. Actualmente Fuerza Civil cuenta con un total de 4.100 elementos, por lo que se tomó una muestra del 10% del total de elementos activos, en concreto a 410 policías, quienes cuentan con una antigüedad promedio de entre 2 y 7 años perteneciendo a la corporación, con edades promedio de entre 20 y 35 años, la población muestra igualmente cuenta con elementos de ambos sexos tanto

masculinos como femeninos, sin contemplar o especificar las cantidades o promedios de la población de cada sexo. Además de lo anterior se contemplaron diversas jerarquías, puesto que es la organización de las instituciones policiales, tal como lo establece la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en su artículo 80 “Las legislaciones de la Federación, el Distrito Federal y los Estados establecerán la organización jerárquica de las Instituciones Policiales, considerando al menos las categorías siguientes: Comisarios, Inspectores, Oficiales, y Escala Básica”. (Art. 80, DOF, México, 02, Enero 2009), tomando en cuenta lo anterior las jerarquías en nuestra población muestra van desde la jerarquía básica de Policía, hasta la escala de oficiales de esta forma, se les aplicó el test a los 410 elementos, mencionándoles que no había respuestas correctas o incorrectas y además de que no se trataba de una evaluación de desempeño, o bien que pudiera afectar en sus situación laboral de manera negativa, se les informó del tipo de investigación, a fin de que la fiabilidad de las respuestas fueran sinceras, así quienes contestaron el instrumento lo hicieron en un aula de clases, en condiciones climáticas favorables y en grupos que consistían de entre 45 y 50 elementos, es así como bajo este esquema que se estructuró la aplicación del instrumento, obteniendo los resultados que a continuación se exponen.

Una vez completado el vaciado de los resultados en una tabla de Excel para su análisis, se les asignó número de persona a cada uno de los documentos llenados por los elementos, para así llevar un control, al vaciar los resultados se observó que algunas personas de manera errónea plasmaron dos opciones de respuesta para un mismo cuestionamiento, o bien, simplemente no seleccionaron, dejando en blanco esa opción, por lo que se tomó la consideración de anular esa pregunta, asignándole un valor igual a 0, motivo por el cual al momento de arrojar porcentajes habría una variación de decimales para alcanzar un valor total de 100%.

Durante la aplicación del instrumento se asesoró al personal en cuanto al significado particularmente de dos preguntas, los ítems 18 y 19, que les parecían ambiguos o poco entendibles, los cuales fueron los siguientes: ¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender? ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? Una vez aclarado el sentido del cuestionamiento en cuanto a que la primera pregunta va en el sentido de su realización personal al trabajar de manera cercana o cara a cara con el usuario y, en cuanto a la segunda, aclarando y descartando que el cuestionamiento se refería a cosas materiales, si a cosas satisfactorias dentro de su trabajo, como por ejemplo la satisfacción de deber cumplido o satisfacción personal por portar un uniforme y considerarse valorado, a nivel familiar o social.

Una vez aclarado el sentido de estas dos preguntas pudimos estar seguros que el personal no tenía dudas en cuanto a los cuestionamientos del instrumentó; de los resultados obtenidos en al graficas de las tres subescalas, se encontró un alto porcentaje de agotamiento emocional en grado medio, el 81% del total de la muestra, lo cual se puede prever como consecuencia lógica del grado de exigencia de la labor policial, la cual conlleva inherentemente un grado de desgaste.

Solo el 1.95% de los policías, es decir, 8 para ser exactos presenten niveles altos de agotamiento emocional, lo cual se podría ser un dato bueno, pero no hay que perder de vista la importancia de no descuidar este factor, sería muy recomendable iniciar una intervención para la reducción del agotamiento emocional dentro de los elementos de la corporación puesto que es un recurso humano valioso dentro de la seguridad pública, como primer punto, importante sería la prevención de la salud física y psicológica del personal, situación que impactaría no solo a la personal directamente sino también a su familia.

Como segundo punto y también igual de importante, el mejoramiento de los servicios prestados como servidor público dentro de una sociedad, y el mejoramiento de su desempeño en la función o actuar policial, dando mejores resultados impactando directamente en el mejoramiento de la seguridad pública que es de vital importancia, así como el aumento de confianza en las corporaciones policiales.

Es entonces que tendrían que estudiarse los factores que influyen en el agotamiento emocional del policía, los cuales podrían ser desde:

- 1.- Inherentes al puesto de trabajo.
- 2.- Derivados de la función de organización.
- 3.- Asociados al desarrollo de la carrera profesional.
- 4.- Derivados de la estructura y atmósfera del trabajo.
- 5.- Asociados a las relaciones laborales.
- 6.- Exteriores al trabajo.

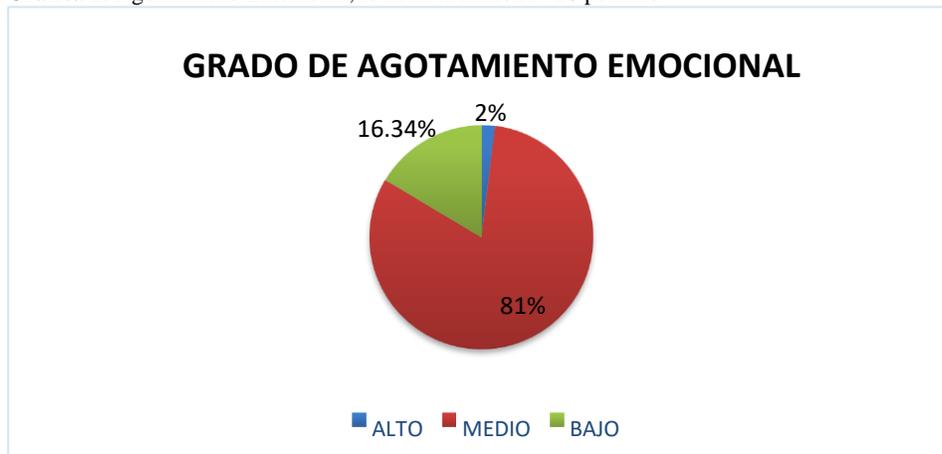
Dentro de los exteriores al trabajo, podemos considerar aspectos familiares, psicosociales como lugar de residencia, costumbres idiosincrasia, o habituarse a una ciudad distinta.

A estos aspectos habría que añadirle responsabilidad que tienen actualmente con sistema de justicia penal, así como las inseguridades, miedos y demás circunstancias que conlleva el acoplamiento a este sistema el cual exige, demandas profesionales, habilidades y competencias específicas en su actuar. Es en realidad importante explorar a fondo y descubrir la razón de este porcentaje tan alto con grado medio de policías con desgaste emocional.

Agotamiento emocional

Con esta subescala nos referimos al desgaste psicológicamente hablando que afectan las emociones del individuo, como pudieran ser propiamente el sentirse saturado y abrumado, aspectos que psicosocialmente afectan y que combinados con las demás escalas conllevan a la conformación del síndrome de burnout (ver gráfica 1).

Gráfica 1. Agotamiento Emocional, total de la muestra 410 policías.



Fuente: creación propia

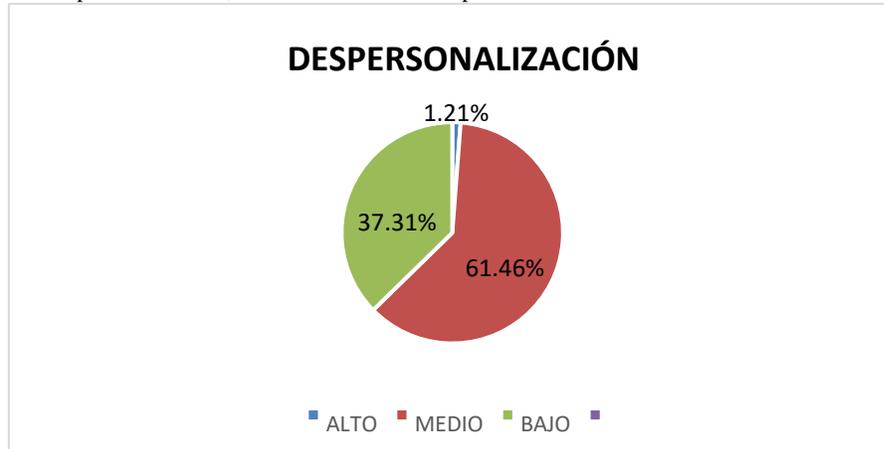
Respecto a la escala de la despersonalización

Respecto a la subescala de la despersonalización, que es la forma poco empática, poco o nada identificado con las necesidades de la persona con quien trata, desde el punto de vista profesional, en este caso hablando de la relación de los policías para con el usuario, es decir el ciudadano o las personas con quien tratan en su función policial, ésta escala tiene gran trascendencia en cuanto a la detección del síndrome de burnout, ya que se ha demostrado en distintos estudios que como forma de protección al estrés, los distintos profesionales, en este caso

los policías, como forma de protección o prevenir el estrés tratan de separarse, un poco de los problemas que atienden diariamente en sus servicios policiales o bien de restar importancia a las personas que los sufren como forma de no sentirse afectados por las situaciones de crisis, ocasionando inconscientemente la despersonalización, o bien lo contrario, estar en constante apego a situaciones de crisis que termina por despersonalizarse. Los resultados demostraron que el solo el 1.21% de la muestra de policías evidenciaron tener un grado de despersonalización alto, concretamente 5 policías de 410, mostraron este índice alto por lo que los elementos que reflejan porcentaje alto en este rubro, es muy probable que en cuanto la atención cara a cara con la ciudadanía resulte deficiente, habría que focalizar esta población policial y observar más a detalle el servicio de estos funcionarios públicos.

Lo revelador de este resultado es que se traduce en un número muy mínimo de elementos que se encuentran en este grado alto de despersonalización. Un 61.46% muestra un nivel medio de despersonalización, que se traduce en 252 policías de un total de 410, lo que indica que más de la mitad presenta un nivel medio de despersonalización, lo cual en un momento dado a largo plazo podría elevarse esta sub escala, podría considerarse que este resultado aun da margen para poder intervenir de manera exitosa, en la prevención del burnout. Un 37.31% de los policías tiene un nivel bajo de despersonalización esto es, 153 policías de 410, aspecto interesante puesto que esta sub escala es importante en la determinación del burnout.

Gráfica 2. Despersonalización, total de la muestra 410 policías.



Fuente: creación propia

Realización personal

Esta subescala funciona de manera inversa, es decir, los niveles altos indican resultados positivos, puesto que la realización personal indica el cumplimiento de objetivo, la plenitud de capacidades, engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

El 46.34% de los policías, que se transforman en números reales a 190 elementos tiene un nivel alto de realización personal, casi la mitad de la población que sirvió de muestra, consideramos un resultado algo satisfactorio, respecto a que estos elementos se sienten realizados con el trabajo que desarrollan.

El 52.68% de los policías se encuentran en un nivel medio de realización personal, importante hallazgo ya que de manera general su labor como policía les hace sentir realizados ya sea de manera personal o laboral, cuestión que tendría que valorarse mediante un estudio más detallado. Solo el 0.97% muestra signos contundentes de realización personal baja. Importante para confirmar que los elementos cuentan con un sentimiento de realización entre medio y alto, siendo un factor que contrarresta los valores altos de agotamiento emocional. Esta gráfica muestra un gran porcentaje de realización personal o lo que se podría considerar como lo que comúnmente llaman vocación policial, es en realidad uno de los datos más reveladores ya que abonan de manera positiva a la labor policial, puesto que el recurso humano da margen a para realizar intervenciones para prevenir el burnout.

Al contrario que lo que se pudiera pensar que los policías ya no tienen vocación, tomando este criterio solo de manera empírica, derivado de las pocas personas que les interesa el reclutamiento policial y el déficit actual de la corporación, este resultado muestra que las bajas voluntarias podrían ser por otras cuestiones y quizá en un porcentaje mínimo por falta de vocación.

Gráfica 3. Realización personal. Total de muestra 410 policías



Fuente: creación propia

Conclusiones

De los resultados obtenidos podemos decir que son reveladores, puesto que la configuración estructural del burnout, consistente en las 3 escalas ya descritas, el estudio sustenta de manera contundente un grado medio de burnout, así estas revelaciones dan pie a un estudio más amplio en cuanto a la función policial y cómo la misma influye o repercute de manera negativa en los policía generando un estrés crónico, situación que se puede prevenir mediante estudios más focalizados tomando en cuenta estos resultados.

Es realmente muy interesante observar, por ejemplo, que un 81% de los policías se encuentran con un agotamiento emocional medio, podríamos considerar que, hasta cierto punto, por las actividades inherentes a la función policial, esta implica un cierto grado de agotamiento emocional, pero por otro lado, es preocupante que en números reales esto se refleja en que de 410 policías, 335 policías tienen un grado medio de agotamiento emocional, es decir solo 75 policías, están repartidos en los niveles bajos y altos, esto es un claro indicativo de la necesidad de intervenir mediante un programa focalizado a la reducción de este fenómeno, que de acuerdo a los resultados, consideramos que se está en tiempo, y no es un problemática crítica aun, pero muestra la necesidad de prevenir

que estos grados de agotamiento emocional se eleven de manera crítica en un futuro.

Con respecto a la subescala de Despersonalización, encontramos también un indicativo importante, que se tendría que prestar atención, a fin de evitar aumento crítico en los niveles de esta escala, lo descubierto es que, un 61.46% de los policías se encuentran en un nivel medio de despersonalización y un dato bueno es que por lo contrario solo el 1.21% se encuentra en niveles altos, en la actualidad hay estudios, ya referenciados en el marco teórico del presente trabajo, que indican que la profesión policial es una de las más estresantes, si bien es cierto que hablamos de una estructura diferente en cuanto al burnout, con relación al estrés laboral, comparten aspectos similares respecto a fenómenos que agobian a los profesionales.

Hacemos mención de esto, debido a que por ende consideramos que el ser policía conlleva inherentemente un nivel de estrés, agotamiento emocional o físico, y demás fenómenos, aquí lo realmente importante y que nos revela el presente estudio es un resultado cuantitativo respecto a la situación en que se encuentran los policías y la necesidad de emprender intervenciones para mantener estos niveles dentro de los parámetros normales o bajos, consideramos que los niveles de despersonalización están en un punto aceptable, pero también muestra la necesidad de prestar atención para bajar estos niveles.

Esta escala es especialmente interesante, puesto que se tendría que profundizar aún más en la razón del porqué de estos niveles, por razón, que en muchas ocasiones los profesionales utilizan técnicas o métodos para no relacionarse o identificarse, de manera cercana con los usuarios o en este caso con los ciudadanos, como un forma de protegerse y no sentirse afectados emocionalmente dentro de su labor, que es una línea muy delgada entre esto que explicamos y pasar completamente a una total despersonalización (Valdivia, Hernández, & Maiz, 2021).

En cuando a la Realización personal, los resultados son en realidad muy reveladores, ya que el estudio nos muestra que solo el 0.97% de la población, muestra niveles de realización personal alto, esta escala funciona de manera inversa respecto a las demás escalas, es decir resultados altos, muestran resultados positivos, es entonces que en números reales solo 4 policías muestran nivel bajos de realización personal, esto es que el resto (99%) se encuentra en niveles medios a altos, siendo el 52.68% con niveles medios y el 46.34% con niveles altos, en

números reales 190 policías evidencian niveles altos de realización personal, y 216 policías reflejan una realización personal media.

Lo que indica un resultado muy positivo en cuanto a esta escala, ya que indica o la interpretación sería que la gran totalidad de los policías se sienten realmente realizados con la labor policial que llevan a cabo, es decir el ser policía o ser parte de este segmento de profesionales, les es muy satisfactorio, a pesar de contar con niveles de agotamiento emocional con niveles medios. No hay que perder de vista que el anterior análisis es respecto a cada escala individual, pero el burnout toma en cuenta las tres escalas en conjunto para configurar el síndrome. Por lo tanto, podemos concluir que debido que, con los resultados obtenidos en el estudio, nos indica que las tres escalas o dimensiones del burnout, como son el agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal, no son directamente relacionables entre sí, en cuanto a los resultados o los grados (altos, medios o bajos).

Los resultados obtenidos entre las 2 escalas de agotamiento emocional, y despersonalización, indica que existe un grado de burnout medio que serían en estas dos escalas en las que se podría trabajar para que en la medida de las posibilidades se reduzcan estos niveles, y respecto a la realización personal, sabemos que hay algunos factores que hace sentir a los policías con niveles muy altos de realización, esto podría ser realización personal, laboral o profesional, en particular el resultado de esta última escala muestra claramente la vocación policial del personal, hay que tomar en cuenta que la población policial que tomamos como muestra el personal policial que tiene en promedio de 2 a 8 años de antigüedad, todas las encuestas existen de manera física, las cuales podrían ser de gran ayuda para focalizar los esfuerzos en beneficio de personal que forma parte de las policías estatales. La aportación del estudio y sus resultados es valiosa puesto que no existen estudios tan completos a policías en México, y aún más interesante, estudios que le den atención al factor humano, desde el punto de vista de la psique, emocional, para potenciar su bienestar físico, psicológico y como consecuencia un mejor y más eficiente desarrollo de sus funciones como pieza clave en la seguridad pública.

Si bien es cierto hay aportes científicos, en la labor policial, en cuanto a cuestiones técnicas - tácticas, armamento, modelos policiales, estos últimos no determinantes en todas las sociedades, inclusive grandes aportaciones en criminología con teorías como la de las ventanas rotas, de la oportunidad, por mencionar algunas, pero no así investigaciones científicas que aporten resultados tangibles sobre el policía como ser humano, en el cual como cualquier otro tiene

influencias emocionales, afectaciones psíquicas, inherentes a su actividad tan complicada y exigentes. Por lo anterior consideramos que con nuestro estudio ante la sociedad en general se revela un aspecto íntimo y no conocido de los policías que permite entender un poco más el contexto de su función policial, y entender un poco más su labor dentro de la sociedad y como ellos perciben su mundo policial y mucho más importante descubrir aspectos reveladores para poder influir positivamente en ellos para mejorar sus situaciones personales y aumentar su eficacia a nivel laboral. En cuanto a nuestras propuestas de intervención consideramos que uno de los aspectos que afecta en cuanto a su desgaste emocional, es la poca participación dentro de su estructura laboral (factores derivados de la estructura y atmósfera del trabajo), esto como ya lo mencionamos en nuestro marco teórico, es un factor que estresa y frustra al policía al sentirse no tomada en cuenta su opinión.

Propuestas de intervención

1.- Es entonces que, como medida de bajar estrés policial, además y como doble objetivo, será incluir y tomar en cuenta su opinión, esto sería como sigue.

1.1.- Reuniones o juntas una vez durante el total de días de su turno de los comandantes de grupo en turno con personal en la medida que la operación lo permita, a efecto de que personal manifieste opiniones en cuanto sus condiciones de trabajo, las cuales se podrán dar solución en medida de las posibilidades.

1.2.- Además de hacerlos partícipes en estrategias de seguridad, es decir, que participen activamente en recolección de información en su zona de responsabilidad y/o opiniones de soluciones de problemas de seguridad en su zona. A estas dos últimas recomendaciones se les puede dar seguimiento a través de sus comandantes de acuerdo a su escala jerárquica, a efecto de que los policías de todas las jerarquías se sientan partícipes de la labor que realizan. Lo anterior es además una obligación contenida dentro de las regulaciones estatales y federales inherentes a la función policial.

2.- Seguridad laboral y económica.

2.1 Si bien es cierto hay requerimientos o aspectos indispensables tanto como para la contratación de los elementos, así, como requisitos de permanencia, plenamente regulados jurídicamente, el elemento deberá tener claro y sentir la seguridad de que, si no cae en causas de rescisión de contrata imputables a él, es decir que no cumpla con requisitos de permanencia, tendrá seguro su trabajo.

3.- Instalaciones o destacamentos dignos

3.1 En el caso específico de Fuerza Civil que por su estructura laboral, los elementos pasan algún tiempo determinado en destacamentos policiales, estos deberán estar dignos para el correcto descanso y servicios necesarios para solventar sus necesidades básicas, descanso, alimentación, aseo personal, ya que es lógico que cualquier personal, aunque no sea policía, si no tienes estas cosas básicas, se ve afectado en su desempeño laboral, al no contar con lo anterior afecta directamente a la moral del policía al sentirse poco valorado, influyendo directamente en un desgaste emocional.

4.- Profesionalización encaminada a generar competencias útiles en la labor diaria del policía.

4.1 El policía al tener ambigüedades de sus funciones, órdenes o cómo solventarlas correctamente cae en una frustración, ya que no cuenta con los requerimientos profesionales, técnicos o de conocimientos, para afrontar los retos de su función o una situación a la cual él le tiene que poner solución al no tener los requerimientos suficientes del que hablamos, sus actuar se vuelve estresado, impredecible o inclusive agresivo o violento, repercutiendo esto en dos aspectos estrés personal del policía y una mala actuación policial ante la ciudadanos además de afectar la imagen de las corporaciones.

5.- La aportación

5.1 Radica en mostrar científicamente que los elementos en su gran mayoría tienen una realización personal en ser policías o como comúnmente le llaman "vocación", además de comprobar que hay un nivel medio de desgaste emocional, claramente identificable y esto ayuda a crear intervenciones dirigidas a la población policial.

Bibliografía

Aguayo R. (2013). *Modelo clásico para la revisión sistemática de la literatura científica y su aplicación al estudio del burnout* (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, España.

Boss, P (2001). *La pérdida ambigua. Como aprender a vivir con un duelo no terminado.* Barcelona, España: Gedisa.

Caniveil, J. (1974). *Prevención y Previsión del Delito.* En "Peligrosidad Social y Medidas de Seguridad". Universidad de Valencia, España, p. 27.

- Castillo, G. (2008, abril 09).** *Sólo 26% de los mandos policiacos estatales y municipales alcanza un coeficiente medio.* La Jornada, 7-11.
Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2008/04/09/portada.pdf>.
- Crowe, G. y Stradling, S. (1993).** *Dimensions of perceived stress in a British Police Force.* Policing and Society, Vol 3, pp. 137-150.
- De Alejandro, J. y Hernández, G. (2019).** *Bournout en policías la violencia laboral cotidiana* en Estudios de seguridad y Violencia Editorial Flores México
- De Jong. (2001).** *La Familia en los Albores del Nuevo Milenio.* Reflexiones interdisciplinarias: un aporte al trabajo social. Editorial: Espacio. Bs. As.
- Díaz, A. (2012).** *Revista el trabajador Jurídico.* Recuperado de <https://trabajadorjudicial.wordpress.com/causas-de-laviolencia-familiar-mas-comunes-en-el-medio-social-en-que-nos-desarrollamos-y-acciones-que-se-deben-adaptar-para-combatirlas>.
- Durán, M. (2001).** *Síndrome del Burnout en organizaciones policiales, una aproximación secuencial* (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga, España.
- Espín, B. (2013).** *Estudio preliminar del estrés laboral policial en la isla de Menorca.* Enginy, Núm. 19 Época III, 25-39. Recuperado de: <http://www.copib.es/pdf/Enginy2013.pdf>.
- Figley, C.R. (1995).** *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized.* Nueva York: Brunner/Mazel Publishers.
- Foucault, M. (1978-1979).** *Nacimiento de la Biopolítica. Argentina.* Fondo de Cultura Económica: Recuperado de: <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/seminario/nacimiento%20biopolitica.pdf>
- French J. (1975).** *Comparative look at stress and train police.* In WH Kroes and JJ Hurrell (eds): *Job stress and the police officer.* Washington: U.S. Government Printing Office.
- Freudenberger, H. J. (1974).** *Staff burn-out.* Journal of social issues, 30 (1), 159-165.
- García L., G. (2011).** *Para entender el nuevo modelo de seguridad para México.* México: Nostra Ediciones. Recuperado de: <https://www.elfondoenlinea.com/Detalle.aspx?ctit=9786077603764>
- García, M. y Albacete (2013).** *Riesgo de estrés psicosocial y estrés laboral percibido en los policías locales.* Revista de psicología y psicopedagogía, Vol. 12, No. 2,

111-128, pp. 111-128. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4690114>.

Guaralnick L. (1963). *Mortality by occupation and cause of death among men 20 to 64 years of age*. U.S. Washington: USDHEW PHS.

Haro R., D. J. (2013). *Reflexión sobre los derechos de los policías en México*. Revista Criminalidad, enero-abril, Vol. 55 (1), pp.153-164. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v55n1/v55n1a10.pdf>.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (pág. 178). México: Mc Graw Hill.

Ivanacevich, J. y Matesson, T. (1980). *Optimizing Human Resources: A Case for Preventive Health and Stress Management*. Dinámica Organizacional, Vol. 9, pp 5-25. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0090261680900376>.

Jelin, E. (2008). *Género y Familia en la política pública*. Una perspectiva comparativa. Buenos Aires CONICET- IDES.

Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social*. Una introducción desde el construccionismo. Argentina: Lumen.

López, L. (2013). *La búsqueda bibliográfica*. Recuperado el 2015.

Loro, S. V. (2013). *Actual psicorevista*. Recuperado de <http://www.actualpsico.com/caracteristicas-de-la-violenciadomestica/>.

Martínez. A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academic, vol. 2, 40. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Malsch Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

Matute, G. (2014-2015). Tesina de grado para la obtención de título de licenciado en Psicología. *El estrés laboral y su influencia en la violencia intrafamiliar de los miembros del comando policial Subzona Santa Elena*, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

- Mendoza, H. y Montero J. (2015).** *Gobernanza para la Gobernabilidad. La construcción de "Fuerza Civil", La Nueva Policía de Nuevo León.* Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública, Vol. IV, 103-128. Recuperado de <http://www.remap.ugto.mx/index.php/remap/article/viewFile/110/100>.
- Moloeznik, M. P. (2010).** *La espada de Damocles, condiciones y clima laboral de los policías de la Zona Metropolitana de Guadalajara.* En Suárez de Garay, Shirk (Coord.). Justicia barómetro. Estudio de la policía municipal preventiva de la Zona Metropolitana de Guadalajara. México: Editorial Universidad de Guadalajara.
- Olivares V, Gil-Monte P. (2009).** *Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI).* Cienc Trab. Jul-Sep; 11 (31): 160167.
- Peñaloza J. (2012).** *Prevención Social del Delito, Asignatura Pendiente.* México D.F: Porrúa.
- Pérez, C (1992).** *Factores de riesgo de morbilidad psiquiátrica en un grupo profesional sometido a factores estresantes.* (Tesis doctoral). Madrid, Universidad Autónoma.
- Rendón, E y Santsbo, J. (2014).** *Prevención Social de la Violencia y Delincuencia.* Ciudad de México: INACIPE, Biblioteca Nacional de México.
- Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública (2001).** (S.E.S.L.A.P. -2001 Vol. 1 - N° 4).
Recuperado de http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_4/polestres.pdf.
- Richard WC, fell RD. (1975).** *Health factors in police job stress. In WH Kroes and JHurrell (EDS): job stress and the police officer.* Washington: U.S Government Printing Office.
- Rivera, D. (2013).** Tesis de grado para título de Magister en Salud Pública.
Factores de riesgo y factores protectores asociados a los signos de depresión en población activa de la policía Nacional de Colombia. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Medicina Bogotá D.C., Colombia 2013.
- Rodríguez, M. (2003).** *Psicología del mexicano en el trabajo.* México, D. F.: McGraw-Hill.
- Ruiz, D. (2003).** *Cuando el trabajo separa: los matrimonios de fin de semana.* Portualaria, Universidad de Granada. núm. 3, pp. 179-206.

- Rojas y Moran. (2015).** *Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en los Policías Ministeriales Mexicanos*. Archivos de Criminología, Seguridad privada y criminalística, Vol. V, 1-17.
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5234296>.
- Sánchez J., Nieto J., Casado J. et al. (1998).** *La turnicidad en la Policía*. 42:30-31.
- Sánchez, M. (Mayo de 2000).** *Selasp*. Recuperado http://www.selasp.com/selasp/html/pubBiblio/revista/n_4/polestres.pdf
- Schwartz JA, Schwartz CB (1975).** *Problems of the police officer. A plea for action*. In *WH Kroes and JJ Hurrell (eds): Job stress and the police officer*. Washington: U.S. Government Printing Office.
- Schaufeli, W. B., y Buunk, B. P. (2003).** *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*. The handbook of work and health psychology, vol. 2, 282-424.
- Valdivia Vázquez, J.A., Hernández Castillo, G.D. & Maiz García, S.I. (2021).** *Burnout in Police Officers from Northern Mexico: a Validity Study of the Maslach Burnout Inventory*. *J Police Crim Psych* 36, 558–567 (2021). <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09452-z>
- Vera, D. (2008).** *Factores psicosociales que intervienen en la violencia*. Recuperado de <http://www.iea.gob.mx/ocse/archivos/docentes/66%20factores%20psicosociales%20que%20intervienen%20en%20la%20violencia.pdf>.
- Zepeda L., G. (2010).** *La policía mexicana dentro del proceso de reforma del sistema penal*. México: CIDAC. Recuperado de: http://cidac.org/esp/uploads/1/La_policia_mexicana_dentro_del_proceso_de_reforma_del_sistema_penal_PDF.pdf