

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura*

**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LOS
FACTORES DE RIESGO DE BURNOUT EN
LOS OFICIALES DE FUERZA PÚBLICA EN
EL GRAN ÁREA METROPOLITANA Y UNA
POBLACIÓN CONTROL**

KARLA PARADA CARVAJAL

ABRIL, 2018

DEDICATORIA

A mi Poder Superior que me ha dado esa fortaleza interna, a mis padres que siempre me inculcaron el estudio como recurso ideal en la vida, mi madre Rosibel Carvajal Ávila siempre con su ayuda y amor y escucha incondicional, me dio la fortaleza y credibilidad de seguir adelante, y cumplir todos mis proyectos, mi padre Roberto Parada Bonilla me enseñó a valorar cada oportunidad en la vida, como si fuera la única, me enseñó la tolerancia, perseverancia, coraje por lo que uno realmente ama.

A mi hijo, Arley André Bolaños Parada por ser quien más deseaba mi culminación en mi meta, siempre estuvo ahí con sacrificio y paciencia, gracias, por ser mi motivación de vida.

A mi pareja Ricardo Ortega Bejarano, que siempre estuvo ahí en mis momentos claves con su amor, comprensión, sentido del humor y sobre todo creer en mis sueños y ser parte de ellos, para lograr concluir esta investigación.

A mi amigo hermano, Jefry Arias Quirós, que está al lado de Papá Dios, siempre en mi corazón, que siempre creyó en mí.

Esta investigación va dedicada a todos y todas las oficiales de Fuerza Pública, que día y noche arriesgan su vida, por la dedicación, honor, lealtad, por encima de sus propios intereses, ser agentes de cambio para una mejor sociedad.

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial que siempre me ha dado la entereza de mis convicciones y permitirme poder sentirle cuando las fuerzas se han ido, dificultades; siempre las habrán pero superarlas es el objetivo de vivir.

A mi amiga Beatriz Cordero Pérez, que me ayudó y apoyó durante todos los años de formación universitaria, siempre destacando mis virtudes, por ser apoyo incondicional, a mi ex profesora y amiga Elia Ortega Xirinach, por sus palabras de apoyo y por creer en mí, y a todas las y los profesores que en su momento me ayudaron a crecer como persona y profesional.

A mi tutor Luis Durán con su entrega, responsabilidad, amor a su profesión parte esencial de mi finalización de tan hermoso proyecto.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N.º1 SÍNTOMAS DESCRIPTIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	39
TABLA N.º2 DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT.....	39
TABLA N.º3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	48
TABLA N.º4 FRECUENCIA DE LAS EDADES QUE COMPRENDEN LOS OFICIALES DE POLICÍA.....	59
TABLA N.º 5 FRECUENCIA DE LAS EDADES QUE COMPRENDEN LA MUESTRA CONTROL.....	59
TABLA N.º6 FRECUENCIA DEL NIVEL EDUCATIVO QUE TIENE LOS OFICIALES DE POLICÍA.....	61
TABLA N.º7 FRECUENCIA DEL NIVEL EDUCATIVO QUE TIENE LA MUESTRA CONTROL.....	61
TABLA N.º8 FRECUENCIA DEL ESTADO CIVIL QUE TIENE LOS OFICIALES DE POLICÍA.....	63
TABLA N.º9 FRECUENCIA DEL ESTADO CIVIL QUE TIENE LA MUESTRA CONTROL.....	63
TABLA N.º10 FRECUENCIA DE LA ZONA GEOGRÁFICA QUE COMPRENDEN LOS OFICIALES DE POLICÍA.....	65
TABLA N.º11 FRECUENCIA DE LA ZONA GEOGRÁFICA QUE COMPRENDEN LA MUESTRA CONTROL.....	65
TABLA N.º12 FRECUENCIA DE LOS AÑOS DE SERVICIO QUE TIENE LOS OFICIALES DE POLICIA.....	66
TABLA N.º13 FRECUENCIA DE LOS AÑOS DE SERVICIO QUE TIENE LA MUESTRA CONTROL.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1.....	59
Figura N°2.....	60
Figura N°3.....	61
Figura N°4.....	63
Figura N°5.....	65
Figura N°6.....	66
Figura N°7.....	68
Figura N°8.....	69
Figura N°9.....	70
Figura N°10.....	71
Figura N°11.....	72
Figura N°12.....	73
Figura N°13.....	74
Figura N°14.....	75
Figura N°15.....	76
Figura N°16.....	77
Figura N°17.....	78
Figura N°18.....	79
Figura N°19.....	80
Figura N°20.....	81
Figura N°21.....	82
Figura N°22.....	83

Figura N°23.....	84
Figura N°24.....	85
Figura N°25.....	86
Figura N°26.....	87
Figura N°27.....	88
Figura N°28.....	89

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1 Antecedentes del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
a. Antecedentes Internacionales.....	¡Error! Marcador no definido.
b. Antecedentes Nacionales.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.2 Delimitación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.1.3 Justificación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL	¡Error! Marcador no definido.
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.7
1.3.1. Objetivo general.....	¡Error! Marcador no definido.7
1.3.2. Objetivo específicos.....	¡Error! Marcador no definido.7
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.8
1.4.1 Alcances de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.8
1.4.2 Limitaciones de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.8

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

.....	;	Error! Marcador no definido.
2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	;	Error! Marcador no definido.
2.1.1 Síndrome de Burnout y definiciones.....		
.....	;	Error! Marcador no definido.0
Las diferencias entre enfermedad y síndrome:.....	;	Error! Marcador no definido.
2.1.2 Población de Riesgo.....		
	;	Error! Marcador no definido.3
2.1.3 Dimensiones del Burnout según Maslach.....		
...	;	Error! Marcador no definido.5
2.1.4 Rasgos del Burnout.....		
	;	Error! Marcador no definido.5
2.1.6 Componentes del burnout.....		29
2.1.7 Causas del síndrome de burnout.....		
.....	;	Error! Marcador no definido.0
2.1.8 Fases de desarrollo del síndrome de burnout.....		
.....	;	Error! Marcador no definido.1
Presentación clínica del burnout.....		
	;	Error! Marcador no definido.3
2.1.9 Factores potenciadores del síndrome de burnout.....		
	;	Error! Marcador no definido.4
2.1.10 Diferencias entre estrés general, insatisfacción laboral, fatiga física y síndrome de burnout.....		
	;	Error! Marcador no definido.7
2.1.11 Modelos explicativos del burnout.....		39
a- Teoría organizacional.....		39
b- Teoría sociocognitiva.....		
	;	Error! Marcador no definido.0
c- Teoría de intercambio social	;	Error! Marcador no definido.0
2.1.12 Consecuencias del burnout.....		
	;	Error! Marcador no definido.0
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.....		44

3.1 EFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.5
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.5
3.3 UNIDADES DE ANALISIS OBJETOS DE ESTUDIO....	¡Error! Marcador no definido.5
3.3.2 Muestra	¡Error! Marcador no definido.6
3.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSION.....	¡Error! Marcador no definido.7
3.4 PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.7
3.4.1 Instrumentos	¡Error! Marcador no definido.7
3.4.2 Validez del cuestionario	¡Error! Marcador no definido.8
3.4.3 Confiabilidad del cuestionario	¡Error! Marcador no definido.0
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.1
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ...	¡Error! Marcador no definido.1
VARIABLE I: BURNOUT.....	¡Error! Marcador no definido.1
Cuadro de Operacionalización de la variable	¡Error! Marcador no definido.2
3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	¡Error! Marcador no definido.4
3.7.1 Primera Etapa: Análisis bibliográficos.....	¡Error! Marcador no definido.4
3.7.2 Segunda Etapa: Selección de instrumento y de muestra control.	¡Error! Marcador no definido.4
3.7.3 Tercera Fase: Recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.5

3.7.4 Cuarta Etapa: Análisis de Datos.....	
¡Error! Marcador no definido.5	
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	¡Error!
Marcador no definido.6	
4.1 Generalidades	
.....	¡Error!
Marcador no definido.7	
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS	
DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1 Interpretación y análisis de resultados.....	89
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
6.1 Conclusiones.....	98
6.2 Recomendaciones.....	100
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	¡Error! Marcador no definido.2
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes del problema

Al realizar una revisión de los antecedentes bibliográficos se puede destacar que los estudios comparativos acerca del Síndrome de Burnout en Oficiales del Ministerio de Seguridad Pública en Costa Rica y otras dependencias, son muy escasos.

El presente apartado hace referencia a estudios realizados en el ámbito internacional y nacional, acerca del tema del Síndrome de Burnout, con el fin de revelar información general de importancia para la presente investigación.

a. Antecedentes Internacionales

En España la estudiante Beatriz Talavera Velasco de la Universidad Complutense Madrid, de la facultad Psicología en el año 2016, realizó un estudio descriptivo llamado “Estrés laboral en policías municipales de la comunidad de Madrid” cuyo objetivo fue analizar la percepción de la Salud psicológica, factores de riesgo en el trabajo, burnout y personalidad resistente en policías municipales, utilizando diferentes herramientas para descubrir diferencias entre las anteriores.

Se emplearon los siguientes instrumentos: adaptación española del General Health Questionnaire GHQ-28, adaptación española del Maslach Burnout Inventory y Cuestionario Ocupacional de Resistencia; en una muestra de doscientos veinte y tres (223) policías municipales, de la Comunidad de Madrid. Este estudio dio como resultados descriptivos, que los policías evaluados percibían niveles adecuados de salud mental y altos niveles de

personalidad resistente. Obtuvieron valores medios en burnout, además percibían; altas demandas, escaso control, poco apoyo organizacional y escasas recompensas.

Otro estudio comparativo sobre burnout, se dio a conocer en el IX Congreso Internacional de la Sociedad Española, en el año 2012, sobre policías y bomberos portugueses, realizado por Cristina Queirós, Antonio Leitaó Da Silva y Natalia Vara, demostró que las actividades de policías y bomberos son muy exigentes. (Baptista et al., 2005; Brown & Campbell, 1994; Cumming et al., 1965; Lourel et al., 2008; Page & Jacobs, 2011; Prati et al., 2011; Tuckey & Hayward, 2011; Violanti & Aron, 1995) el burnout está relacionado a las demandas de la tarea profesional, el conflicto entre estas demandas y las estrategias que el individuo utiliza para manejar el estrés, convirtiéndolos en una población vulnerable (Maslach et al., 2001; Buunk & Schaufeli, 2003).

La muestra utilizada, participaron solamente hombres y estuvo formada por trescientos sesenta y ocho (368) hombres, ciento ochenta y cuatro (184) policías y ciento ochenta y cuatro (184) bomberos. El instrumento utilizado en este estudio fue el cuestionario para recoger datos individuales y profesionales, versión portuguesa de Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS, Maslach & Jackson, 1997; Marques-Pinto, Lima & Silva, 2003). Los valores de fiabilidad de las escalas según alfa de Cronbach fueron entre 0.80 y 0.94. Se observó en ésta investigación que los valores de agotamiento emocional y despersonalización, y valores moderados de realización personal, sugiriendo bajos niveles de burnout. Este estudio arrojó que la edad tiene influencia con la disminución de la despersonalización por parte de los bomberos, y que existe mayor asociación entre dimensiones del burnout en los policías. Las diferencias significativas entre policías y bomberos son sólo por la realización personal,

además establece que los factores familiares son importantes ya que los participantes sin pareja y sin hijos tienen o logran una menor realización personal.

El profesor Luis Manuel Lozano Fernández titular del departamento de Metodología de Comportamiento de la Facultad de Psicología, en la Universidad de Cartuja C.P, realizó un estudio utilizando una muestra con policías, con profesionales sanitarios, docentes y población general de la Comunidad Autónoma de Asturias, se observó diferencias muy importantes en la despersonalización, entre los policías y el resto de profesionales al obtener los puntajes más altos, seguidos por el grupo de sanitarios; y en la dimensión de realización personal, los policías obtuvieron los puntajes más altos, resaltando dentro de los aspectos positivos de su trabajo, la satisfacción del contacto con la ciudadanía. Estos resultados concuerdan con los hallazgos encontrados por Maslach-Pines y Keinan (2006, 2007) en policías israelíes.

En cada uno de estos estudios pese a tomarse los policías, los estudios están enfocados la mayoría en el tema de la salud.

b. Antecedentes Nacionales

En Costa Rica, se han realizado pocas investigaciones sobre los oficiales de Fuerza Pública del Ministerio de Seguridad Pública. Las encontradas en su mayoría son de tipo descriptivo (Rugama-Hidalgo, 2014) y las comparativas relacionan a los oficiales de Fuerza pública con enfermeras, doctores, educadores y las variables tienen relación con herramientas de afrontamiento y mejoramiento de la salud mental.

En la Revista Costarricense de Salud Pública (2016) se publicó un estudio realizado por José Miguel Briceño Torres y José Moncada Jiménez, sobre el tema de Salud Física en oficiales de Seguridad de la Universidad de Costa Rica en el año 2014, el objetivo fue describir la salud física y psicológica de los oficiales de seguridad de la Universidad de Costa Rica. La naturaleza del

estudio realizado es descriptivo transversal, debido a que se realizó una sola medición a los participantes en un momento de tiempo dado. El instrumento que utilizaron fue el cuestionario Job Stress Survey (JSS) y se les evaluó la densidad mineral ósea, porcentaje de grasa corporal, la capacidad aeróbica, fuerza muscular, resistencia muscular y flexibilidad. En el estudio participaron veintiséis (26) hombres.

La prueba ANOVA no determinó diferencias entre los promedios del cuestionario JSSS, el estrés general de los oficiales indica que el estrés laboral de los oficiales es considerado como “normal” o esperable

Otro estudio fue realizado por Jhonny Alonso González Portilla 2016, llamado: ‘Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal Aeronáutico del Servicio de Vigilancia Aérea del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica’, tuvo como objetivo, determinar los niveles de Estrés Laboral su frecuencia, dimensión de discomfort laboral y la sintomatología más frecuente en el personal aeronáutico de SVA-MSP-CR en una población de treinta y seis (36) funcionarios es un estudio censal no muestral.

El instrumento usado en la investigación fue : Cuestionario Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)-Organización Mundial de la Salud, Cuestionario Inventario de Síntomas de Estrés, Formulario Datos Generales.

Con los resultados que brindó dicha investigación, se logró determinar que, Mantenimiento Aeronáutico un porcentaje promedio de 85.64 % de estrés laboral, el grupo de Pilotos de Ala Rotatoria un 68.62% y los Pilotos de Ala Fija un 62.24% clasificándose todos con un bajo nivel de estrés laboral, siendo más relevantes de forma negativa a nivel general, Clima Organizacional, Falta de Cohesión de grupo y Estructura Organizacional al analizar las horas de recreación y el puntaje de estrés, a mayores horas de recreación hay una leve disminución

del puntaje de estrés, al relacionar las horas de vuelo y el puntaje de estrés, se aprecia que a mayor horas de vuelo, menor puntaje de estrés y al relacionar las horas de sueño y el puntaje de estrés, se puede apreciar que no hay una tendencia clara, ya que, cuando el personal duerme ocho horas se presentan tanto puntajes de estrés bajos como altos.

Finalmente, una investigación realizada por Juan Luis Fonseca Mora “Influencia generada por las condiciones laborales, asignadas a los Oficiales de Investigación de la Policía de Control de Drogas, en las funciones del holon o subsistema conyugal” (2012) tuvo como objetivo analizar la influencia de las condiciones laborales asignadas a los oficiales de investigación de la Policía de Control de Drogas, en las funciones del subsistema conyugal, tomando como referencia la perspectiva de los oficiales de Investigación, desde una corriente de la psicología familiar sistémica.

La muestra que se utilizó fueron 50% de la población que equivale a treinta y dos (32) personas encuestadas, al realizar un análisis y su contenido, se llegó a la conclusión que las condiciones laborales de la Policía Control de Drogas, influye directamente en la ejecución de las funciones conyugales de las parejas, se obtuvo que la influencia es de tipo negativa, crea disfunciones a nivel del subsistema conyugal, afectando el propio sistema familiar. Los oficiales sienten que su cónyuge no es capaz de comprender su situación, generando sentimientos de incomprensión e impotencia, el estrés laboral al que es sometido el personal de investigaciones de la PCD podría conducir a que se presente el Síndrome de Burnout.

1.1.2 Delimitación del problema

Esta investigación pretende identificar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout en una muestra de sesenta (60) Oficiales de Fuerza Pública de la provincia de San José del GAM, a través de un estudio comparativo con una muestra de cuarenta (40) individuos de grupo control.

1.1.3 Justificación

A partir de los cambios que se han venido generando en nuestra sociedad y como se ha incrementado la violencia, el uso de la tecnología, el tipo de delitos y la forma en que el crimen organizado se ha instaurado en nuestro país, es relevante realizar una investigación de los profesionales de La Fuerza Pública del GAM que se encuentran expuestos a la demanda, exigencia, peligrosidad y estrés continuo, ya que, estos factores pueden desembocar en una mala calidad en sus funciones, exponiendo tanto a la ciudadanía como a sí mismos a peligros propios del trabajo que desempeñan. Ante la realidad familiar, personal y laboral, existe la posibilidad de que los funcionarios desarrollen el Síndrome de Burnout, siendo esta la variable de este estudio. Según la definición de Maslach y Jackson (1981) el Burnout es considerado, como un síndrome constituido por tres dimensiones: agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

El deterioro de la salud mental de los Oficiales de Fuerza Pública del GAM , se refleja en conductas como el absentismo, disminución de la calidad en la ejecución de sus labores, la productividad, entre otras, por lo anterior, esta investigación tiene como fin identificar los factores de riesgos por medio de un estudio comparativo en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los oficiales de la Fuerza Pública del GAM, para lograr un cambio oportuno en estos funcionarios que permita a su vez la prevención o la disminución de las manifestaciones que se observan cotidianamente, pese a mantenerse comprometidos con la institución.

1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

¿Cuáles son los factores de riesgo del Síndrome de Burnout identificables en los policías de la Fuerza Pública del GAM en comparación con una población control?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existen factores de riesgo del Síndrome de Burnout presentes en los Oficiales de la Fuerza Pública del GAM en comparación con una población muestra control.

1.3.2. Objetivo específicos

- Describir las características sociodemográficas de los funcionarios de la fuerza pública del GAM y muestra control.

-Identificar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout en el trabajo entre funcionarios de Fuerza Pública del GAM y muestra control.

- Comparar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout de los Oficiales de Fuerza Pública del GAM con una muestra control constituida por otros funcionarios de la Fuerza Pública, que no sean policías.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances de la investigación

1.4.2 Limitaciones de la investigación

Horarios rotativos con los que cumple los Oficiales de Fuerza Pública del GAM

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1.1 Síndrome de Burnout y definiciones

Las diferencias entre enfermedad y síndrome:

Enfermedad: es una alteración de la salud que debe cumplir con al menos dos criterios de los siguientes criterios.

- Que tenga un agente etiológico (causa) conocida.
- Que tenga un grupo identificable de signos o síntomas reconocibles
- Que presente alteraciones anatómicas consistentes.

Síndrome: conjunto de síntomas o signos conocidos que pueden aparecer juntos, aunque con origen o etiología de origen desconocido.

Aunque en psicología y psiquiatría se puede referir a un cuadro relacionado con una reacción psíquica, ante una situación vital.

El precursor del tema de Burnout es el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger, describe el Burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" Él trabajó en un clínica de rehabilitación para personas toxicómanas y observó que los voluntarios que trabajaban con estos pacientes, iban desarrollando sensación de cansancio, desesperanza y parecía que pese a su compromiso, llegaba el momento en que perdían la motivación para realizar su trabajo. Esta observación lo llevó a identificar conductas que más tarde las denominó como Burnout, es decir, el sentimiento de fracaso con

existencia de agotamiento y sentimientos de incompetencia, frente a sus actividades que eran resultados de una sobrecarga laboral.

En 1976 Cristina Maslach, dio a conocer la palabra Burnout de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), haciendo referencia a un fenómeno cada vez más frecuente entre las personas que trabajan en asistencia de servicios humanos, después de meses o años de trabajo, estos trabajadores terminaban “quemándose” definiéndolo como una respuesta a un estrés emocional crónico, donde sus características principales son agotamiento, actitud despersonalizada, inadecuación en las funciones laborales.

Ante la presentación de este nuevo padecer de los profesionales en la salud, se une a ella la profesora Susana Jackson y nace un concepto mejorado que ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica, la propuesta que define el Burnout como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Estos tres factores se miden a través del “Maslach Burnout Inventory” (MBI) que mide el burnout en educadores y personal de los servicios humanos (enfermeras, médicos, psicólogos, asistentes sociales, policías etc.).

La definición de burnout, conceptualizada y establecida por Maslach (1982) no ha sido la única, se han creado y ha ido evolucionando y validando instrumentos para tratar de medir este síndrome, la literatura ha reportado más de 100 síntomas asociados al síndrome de burnout, lo que dificultó en cierta medida la delimitación de los síntomas.

Otros investigadores que mostraron interés en el Burnout, por ejemplo, Leiter y Schaufeli en conjunto con Maslach y Jackson, anuncian una adaptación nueva del MBI, que tiene una traducción concreta para trabajadores en el área de la educación.

Un aporte importante realizado por Leiter y Schaufeli en el año 1996, indicaron que este síndrome, no necesariamente se desarrolla en profesionales que estén en contacto con otras personas, también podía identificarse en personal de diferentes profesiones u ocupaciones.

A pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la OMS el síndrome de Burnout no se describe en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni tampoco está incluido en el Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V) (6) (7).

Según Cherniss (1980) lo define como "cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas", la satisfacción laboral y motivación se incrementa, cuando el sujeto tiene sentimientos de realización provocando que el sujeto se comprometa cada vez más con su trabajo y buscando más retos adquiriendo mayor autoestima, y por el contrario si el sujeto experimenta sentimientos de fracaso aumenta la desilusión, desvalorizando su persona y las cosas que realiza.

Finalmente, la definición que es universalmente utilizada por los diferentes autores es la elaborada por Maslach y Jackson (1981), quienes definen el burnout como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son la presencia de desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal, que es desarrollado frecuentemente en las personas que en su trabajo se relacionan directamente con la ayuda a otros individuos; por ejemplo maestros, médicos, enfermeras, policías, bomberos, servicios sociales, con la alta

demanda social de su trabajo sea lo más importante, entendiéndose como un síndrome tridimensional con las siguientes características presente: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, siendo la respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento.

Con lo anterior con las diferentes definiciones del Burnout existe semejanza en algunos puntos existencia de eventos estresantes para desarrollarlo, interacción humana, un proceso continuo que poco a poco se instaura en la persona, hasta el desarrollo del síndrome de burnout.

2.1.2 Población de Riesgo

Las personas manifiestan respuestas emocionales inadecuadas, los mecanismos de ajuste y adaptación y los recursos internos se han minimizado y van desarrollando una manera inadecuada de ver a las personas a quienes se sirve, esto se observa más frecuentemente en nutricionistas, médicos, trabajadores sociales, enfermeros, psiquiatras, terapeutas ocupacionales, terapeutas familiares, psicólogos, consejeros matrimoniales.

En los trabajos asistenciales se ha observado que cuando existe la relación cliente y profesional es el factor decisivo del burnout. Como por ejemplo en la policía donde la asistencia y seguridad a personas es de primer orden y en muchas situaciones esa asistencia se puede ver interrumpida por procesos burocráticos, o por la peligrosidad de la situación donde muchas veces los desenlaces no son los esperados. Según Maslach (1978), el cliente puede ser un factor de tensión y desgaste profesional por diferentes causas, por ejemplo, los diferentes tipos de problemas que suele tener los clientes, la conducta y demandas que ellos tengan.

Entre los oficiales de la policía se ha encontrado que el cansancio emocional se asocia a conductas de irritación, disgusto y tensión (Jackson y Maslach, 1982).

Las personas tienen respuestas emocionales inadecuadas, esto como respuesta a los bajos recursos internos desencadenando sobrecarga de trabajo, poca o nula en la toma de decisiones, excesiva burocracia, se pierde toda credibilidad en la institución donde se labora y ubica todos sus ideales e ilusiones, pérdida de identificación con la institución, actitud de distanciamiento hacia las personas con que trabaja y para quienes trabaja, se empieza a utilizar etiquetas haciendo burla de las demás personas, se empieza a tener una perspectiva descuidada, culpabiliza a los demás de su falta de control e ineficacia en su trabajo, cayendo en faltas como ausencias, excesivo consumo de licor, tabaco y antidepresivos, incapacidades ya que es una manera de aliviar la tensión de manera no adecuada, sobrellevando la carga laboral con mecanismos neuróticos, la percepción que tiene una persona con Burnout es completamente inadecuada, ya que siente que aunque realice tareas excelentes en su trabajo, los incentivos van a ser muy pocos, pero si pueden recibir amonestaciones por hacer algo mal o poca valoración al trabajo realizado.

Según Maslach y Jackson, (1981), las consecuencias del Burnout no son adecuadas a nivel individual como institucional así como con las personas que requieren de los servicios.

Grupos vulnerables:

Los trabajadores que se son más vulnerables o susceptibles a desarrollar este síndrome, son los que por su tipo de trabajo tienen una interacción constante y personal con otras personas. Es el motivo de utilizar la definición de burnout refiriéndose a los efectos del estrés laboral a

funcionarios en el campo de la salud, educación, trabajadores sociales como funcionarios públicos.

2.1.3 Dimensiones del Burnout según Maslach

El componente de estar agotado emocionalmente, representa la dimensión básica e individual del estrés en el burnout. Se refiere, a como la persona se siente al ir desarrollando el síndrome sensación de no poder dar más de sí mismos, fatiga emocional.

El componente de despersonalización o cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del burnout. Se enfoca en las relaciones interpersonales y el trato hacia las demás personas creando una barrera emocional, para evitar vincularse con las personas y al final verlas como simple objetos de trabajo.

La realización personal es el componente que menciona la dimensión de autoevaluación del burnout. Esta dimensión, la persona se cree incapaz de realizar con excelencia el trabajo se encuentra desmotivado y estancado profesionalmente, sin encontrar sentido a su trabajo.

2.1.4 Rasgos del Burnout

Los síntomas encontrados en distintos estudios (Maslach y Pine, 1977; Cherniss, 1980, Maslach, 1982) se pueden agrupar en cuatro áreas: psicósomáticos, conductuales, emocionales, defensivos y cognitivos.

a. Psicósomáticos:

Suelen ser de presentación precoz, apareciendo dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares que la mayor de las veces es a nivel de espalda y cuello, asma, hipertensión arterial y en las mujeres la

amenorrea, fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, hipertensión, crisis asmáticas, náuseas, problemas inmunológicos, aparición de alergias, alteraciones de la piel, mayor frecuencia de infecciones, problemas sexuales etc.

b. Conductuales:

Ausentismo laboral, incapacidades, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo por ejemplo manejar de manera imprudente o bajo los efectos del alcohol, aficiones temerarias, extremadamente riesgosas suicidas, incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, problemas matrimoniales y familiares, como los problemas laborales. comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes, comportamientos de alto riesgo como conductas agresivas hacia los clientes, absentismo, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes y barbitúricos.

c. Emocionales:

Distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, el sentimiento de que puede convertirse en una persona poco estimada, agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad, odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, sentimientos depresivos.

La memoria, le dificulta poder concentrarse, la abstracción y elaboración de juicios por la ansiedad padecida. Todo esto acaba repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral y en su relación con los compañeros y clientes.

d. Defensivos:

Estos signos se originan en la dificultad de las personas con burnout el poder expresar y aceptar sus sentimientos. Suelen realizar una negación de sus emociones, la supresión consciente de información el desplazamiento de sentimientos hacia otras personas o cosas.

e. Cognitivos:

Cogniciones asociadas a baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional, etc.

El Burnout es una respuesta provocada por estresores de manera continua y crónica, por la gran demanda en su trabajo hacen que se desencadene este síndrome como lo es el agotamiento laboral, inestabilidad y la insatisfacción.

2.1.5 SÍNTOMAS DESCRIPTIVOS DEL SÍNDROME BURNOUT

Tabla N° 1

Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout

Emocionales	Cognitivos	Conductuales
Depresión	Distracción	Conductas inadaptativas
Indefensión	Pérdida de expectativas	Evita toma de decisiones
Irritación	Pérdida de valores	Aumento de satisfacciones
Pesimismo	Desorientación cognitiva	inmediatas, como juegos de
Falta de tolerancia	Criticismo generalizado	azar, compra compulsiva,
Hostilidad	Pérdida de significado	uso de cafeína, alcohol, y
Supresión de sentimientos		drogas.
Apatía		Desorganización
		Absentismo

Fuente J Buendía y F. Ramos (2001)

2.1.6 COMPONENTES DEL BURNOUT

En el Síndrome de Burnout es posible identificar y medir por medio del instrumento realizado por Maslach, diferentes componentes que en forma conjunta o independiente favorecen la aparición de este síndrome.

Para una mayor comprensión de los mismos, se explicarán de forma individual cada uno de ellos:

a. Agotamiento emocional:

Un desgaste profesional como la fatiga, la persona siente que todos sus recursos emocionales se extinguen, que conlleva a la persona a experimentar un sentimiento de frustración y tensión, no existe alguna motivación ni interés para seguir realizando el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Logrando llevar a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional, se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender y las sienten como objetos de trabajo. Según Maslach y Leiter (1997) los individuos se sienten incapaces de sentirse mejor, no existe la motivación para emprender nuevos retos o proyectos, y los individuos presentan mal dormir.

b. Despersonalización:

La despersonalización se manifiesta con actitudes negativas en relación con los usuarios o clientes, también se ve reflejado la insensibilidad y frialdad con la que se trata a los clientes, así como a los compañeros de trabajo, todas estas manifestaciones se dan por el aislamiento y los problemas interpersonales, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de

motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato despersonalizado se basa en etiquetas y descalificaciones, evita todo contacto que pueda ser desgastante para el funcionario (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) se refiere a la "deshumanización del individuo" todo sus sentimientos se tornan cínicos cuando se trata de los clientes, la institución y compañeros laborales, convirtiendo de sujeto a objeto a los clientes.

Dentro de este punto, más adelante la definición de despersonalización es cambiada por Maslach y sus colegas a Cinismo, minimizando su involucramiento cuando el trabajo es muy demandante conservando la agrupación de síntomas.

c. Falta de realización personal

En esta dimensión existe la disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento, la falta de posibilidades en el trabajo han desaparecido, autocalificándose negativamente bajando el rendimiento laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). La persona constantemente experimenta el sentimiento de que está estancado sin progreso aumentando el sentimiento de inadecuación (Maslach y otros, 1997).

2.1.7 CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Desde un enfoque psicoanalítico el deseo es lo que empuja a realizar las acciones o toma de decisiones para conseguir lo que se desea, el ideal de una persona es elegir y desempeñarse en un trabajo el poder realizarlo recibe la gratificación ya sea por el placer de ejercerlo o por los reconocimientos que pueda obtener de la misma, cuando el deseo ideal y lo obtenido real

marca gran diferencia se da la frustración, nunca puede ser satisfecho totalmente, la relación que tenga el sujeto con el Otro tomando en cuenta su historia personal o individual así será proyectado a su vida laboral, los determinantes inconscientes del trabajo profesional que tome depende de la historia individual y familiar del sujeto.

Al tener una inexistencia de las expectativas idealizadas y no obtener las recompensas esperadas surge el conflicto, por ejemplo el policía que recibe directrices, invalidando su autonomía profesional, la falta de organización de trabajo en equipo, la deficiencia de las infraestructuras, excesivo número de oficiales de policía en los cuartos para descansar, la mala reputación e imagen por parte de la prensa por ejemplo las detenciones a oficiales de Fuerza Pública o detención de móviles y no le dan seguimiento al proceso y terminan por generalizar los policías son corruptos, la falta de apoyo social por ejemplo psiquiatría, psicología, por falta de personal profesional y la alta demanda a la necesidad del oficial de policía, la gran diversidad y la transición cultural del delito, las consecuencias de las relaciones matrimoniales a distancia por la sectorización geográfica de cada oficial de policía, la deshumanización el policía se vuelve robotizado por el sistema.

2.1.8 FASES DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Según Maslach y Jackson (1981) el proceso describe tres fases: estrés, agotamiento y afrontamiento defensivo.

a. Fase de estrés:

Es el desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos con los que cuenta el individuo para hacer frente a las diferentes situaciones, existe un sobre esfuerzo, así como la minimización de metas laborales.

b. Fase de agotamiento

Es producida por la respuesta emocional del individuo ante el desequilibrio, afloran los sentimientos de tensión, fatiga, preocupación, ansiedad, agotamiento.

c. Fase de afrontamiento:

Defensivo, es cuando los cambios de conducta se reflejan en el individuo, se caracteriza por tener trato impersonal, experimentan sentimientos de desapego la autoestima es muy baja cínico con los usuarios del servicio.

Según (Álvarez y Fernández, 1991) el Síndrome de burnout es un proceso continuo, con un incremento progresivo en su severidad, estos autores presentan tres fases:

Primera Fase:

Por demandas laborales y la sobrecarga de trabajo muy altos y limitados los recursos, la persona un desequilibrio que se sobrecarga para lograr cumplir con las demandas.

Segunda Fase:

La persona en estar en continuo sobreactividad, le produce fatiga, volviéndose irritable y tensión continua, y al pasar mucho tiempo así sin ser atendido adecuadamente.

Tercera Fase:

La tercera fase que sería el desgaste y distanciamiento emocional, el cinismo y los sentimientos de fracaso e ineficacia profesional.

Presentación Clínica del Burnout

Se observa tres componentes

1 Cansancio o agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.

2 Despersonalización: el sujeto crea una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.

3 Abandono de la realización personal: el sujeto pierde todo valor e ilusión del trabajo.

Desde lo clínico se considera signos de alarma parte del cuadro clínico como la negación, aislamiento, ansiedad, miedo, depresión, ira, cambios de personalidad, culpabilidad entre otros.

Se esquematiza el síndrome de burnout en cuatro niveles:

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse por la mañana.

Moderado: aislamiento, suspicacia, negativismo.

Grave: automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas psicotrópicas.

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

2.1.9 FACTORES POTENCIADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Al ser un síndrome, posee diferentes factores que potencian el desarrollo del mismo, según los autores principales como Cristina Maslach, Pines y Aronson entre otros, se describen los siguientes:

Organizacionales

- a. – Los tipos de horarios rotativos, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, influye la temperatura corporal y la regulación de sustancias químicas del organismo. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos tres días) y frecuentes de diario a nocturno.
- b. - La seguridad y estabilidad que pueda sentir las personas en el puesto donde se desempeña afecta un porcentaje visible en las personas por ejemplo, las personas más vulnerables al desempleo como son los jóvenes, mujeres, sin experiencia, los de baja calificación, personas con más de cuarenta y cinco (45) años.
- c.- La antigüedad profesional, se presenta en dos períodos las personas con dos años de carrera profesional y los que tiene más de diez (10) años de trabajar, se destaca la percepción de otros autores dice es lo contrario los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

d.- La estructura y el clima organizacional, cuanto mayor es el nivel jerárquico dentro de la organización, la cual tiene que cumplir con los procedimientos, la toma de decisiones, cuanto mayores, sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, la vulnerabilidad existente de desarrollar burnout es más probable.

e.- La modernización y la tecnología dentro de las instituciones, muchas veces se sustituye la mano de obra, por la de un equipo tecnológico, este tipo de cambios en las labores y puestos de trabajo, cambia el sistema de trabajo o, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 1990) Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, minimiza interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

f.- Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos.

Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan.

g.- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

h.- Dentro de las organizaciones pueden ser causante de burnout en sus trabajadores, para lograr más productividad, en muchos casos reducen el personal, como consecuencia el exceso de trabajo solo para reducir los costos, limitar los tiempos de descanso, sin pensar primero en el recurso humano y de esa forma se crea un ambiente laboral desequilibrado dañando la integridad y salud de los trabajadores.

Personales

Esta hacen referencia propiamente al sujeto y como se va a desenvolver con referente a sus, sentimientos, pensamientos, actitudes y emociones.

i.- La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, la vulnerabilidad de la persona a desarrollar Burnout depende de su desarrollo personal, y de las herramientas al afrontamiento a la frustración, otro factor tiende ser más fuerte en mujeres, por su doble carga laboral, la profesional y su función familiar y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

j.- Expectativas personales, cuando las expectativas no se cumplen, aumenta el riesgo de desarrollar Burnout.

k.- Locus de control cuando el individuo tiene control de su vida por las decisiones que toma, al no tener control de las situaciones mayor posibilidad que desarrolle Burnout.

l.- Dificultad para expresar sus emociones.

2.1.10 DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS GENERAL, INSATISFACCIÓN LABORAL, FATIGA FÍSICA Y SÍNDROME DE BURNOUT.

El síndrome de burnout en el índice internacional de la Organización para la salud, en sus manuales (CIE-10 o DSM) se relaciona según el CIE-10 con el código Z 73.0 que se refiere a los problemas relacionados con el desgaste profesional y en el DSM IV el síndrome de burnout se asemeja al trastorno adaptativo, donde una de las principales características es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable, este estresor al presentarse de manera continua y crónica en el plano personal y en lo laboral de la persona, sin tener una adecuada intervención y con la gran demanda en su trabajo hacen que se desencadene este síndrome, es importante tener claro con las diferentes definiciones y no confundir con estrés o depresión.

Burnout lo que provoca en el sujeto es el desinterés en el trabajo, originando sentimientos de desesperanza e impotencia, según Maslach y Jackson (1981) como es el agotamiento laboral, inestabilidad y la insatisfacción individual. Y el estrés se caracteriza porque la persona se involucra con su trabajo al exceso.

A continuación en la tabla No 2 se refleja las diferencias existentes entre estrés y burnout demostrando la diferencia marcada entre un estado y otro.

Tabla N°2

Diferencia entre el estrés y el Síndrome de Burnout

Estrés	Burnout
Puede tener efectos positivos	Únicamente efectos negativos
Repercusión fisiológica foco principal	Repercusión emocional foco principal
Agotamiento falta de energía física	Agotamiento aparte de falta de energía existe Pérdida de ideales
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional

Elaboración propia, 2018.

Es importante tener algunos constructos bien definidos, por la confusión que existe a dar definiciones de conceptos similares por tener algunas características similares al síndrome de burnout como lo es estrés general, fatiga física, insatisfacción laboral.

Estrés general.

Es un proceso que conlleva efectos positivos y negativos, el Síndrome de Burnout solo provoca efectos negativos a la persona y su entorno.

Fatiga física.

Según (Pines y Aronson, 1988) la diferenciación entre fatiga física y Síndrome de Burnout es el proceso de recuperación, ya que en la recuperación del síndrome de Burnout es lenta acompañada de sentimientos de fracaso y a diferencia de fatiga física la recuperación es más rápida acompañada de sentimientos de realización y éxito.

La importancia es tener siempre en cuenta su tridimensionalidad agotamiento emocional despersonalización y baja realización personal, para diferenciarlo de otros constructos.

Insatisfacción laboral.

Se puede dar por factores personales, ambientales, o propias del trabajo, causadas por las tareas repetitivas o la baja remuneración, imposibilidad de crecer laboralmente, donde la persona no tiene un compromiso con la institución y es algo de paso, esperando una mejor oportunidad laboral.

2.1.11 MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT

El Síndrome de Burnout en su etiología es muy compleja ya que no existe un modelo único que lo explique, existen modelos psicosociales propuestos que ha dado como resultado diferentes modelos teóricos que se enfocan en diferentes variables explicando porque los sujetos desarrollan en Síndrome de Burnout, a continuación se explica algunas la teoría organizacional, la teoría socio cognitiva del yo, teoría intercambio social entre otras.

a- Teoría organizacional

Se basan en el entorno organizacional según Leiter y Maslach 2001 manifiestan que la estructura y los procesos de la organización, la cultura organizacional además de las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas son los responsables siendo una alteración entre uno de los tres puntos de una serie continua energía participación y eficacia.

El modelo de Golembiewsk1983 (citado en Gil-Monte y Peiró 1999) enfatiza la importancia del rol, sobre carga laboral teniendo como respuesta la disminución de responsabilidad

laboral ante la tensión provocando sentimientos de autonomía, disminución de autoimagen positiva.

b- Teoría sociocognitiva

Este modelo considera que las cogniciones de las personas influyen en lo que hacen y perciben la seguridad de las personas y las propias capacidades para afrontar las diferentes situaciones es lo que determina las reacciones o respuestas emocionales por ejemplo el estrés, ideas de Bandura que recoge este modelo explicativo, en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), según este autor las personas empiezan a trabajar con elevado altruismo, al encontrar factores que dificulta su motivación de ayudar y los sentimientos de eficacia disminuye manteniéndose esta situación se produce el síndrome de burnout.

c- Teoría de intercambio social

En esta teoría propone que cuando las personas de manera continua, sienten que dan más de lo que reciben, estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli, 1993) las personas al no ser capaces de poder lidiar con esa percepción, desarrollan el síndrome de Burnout.

2.1.12 CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

La importancia de las consecuencias que tiene la persona como para la organización de ser afectado de manera significativa por el síndrome de Burnout se puede manifestar los siguientes: Las pérdidas son muy altas para la organización como para las personas, es importante que las jefaturas tengan conocimiento ; por ejemplo, clima hostil, deterioro de la

calidad asistencial, mala interacción entre compañeros aumentando los conflictos interpersonales baja satisfacción laboral, alto índice de deserción, absentismo laboral elevado, baja calidad de vida laboral, disminución de esfuerzo y compromiso en la interacción con los compañeros de trabajo, para lograr mantener un equilibrio armonioso en el ambiente laboral, como así lograr cumplir con los objetivos de la de la organización de manera agradable y exitosa.

Maslach y Leiter (1997) muestran efectos en común con respecto el burnout que son:

- a. Erosión del compromiso: se refiere a que cuando las personas inician a trabajar tienen excelentes resultados en sus calificaciones de desempeño, comienzan sin síntomas de burnout (Maslach y otros, 1997) al principio son energéticas comprometidas con el trabajo, luego el trabajo se vuelve insatisfactorio, sin ideales, sin sentido.
- b. Erosión de las emociones: Estas se manifiestan con enojo, ira, ansiedad y depresión, no se logra alcanzar las metas personales y profesionales por la carencia de recursos, la manera en que es tratada la persona, no existen incentivos que premien el valor del trabajo que realiza conllevando a manifestar frustración.

Todos estos sentimientos negativos generan reacciones conductuales inadecuadas como por ejemplo, hostilidad e irritación, las relaciones entre compañeros se deteriora, haciendo que la persona que sufre de burnout se aísle en respuesta al distanciamiento de las personas. Según (Maslach y otros, 1997) la expresión de emociones tiene importantes efectos sobre la motivación y la calidad en el trabajo, y la interacción con sus compañeros.

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que doce (12) de los veintidós (22) ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad.

Los rasgos cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, llevando a generar sentimientos de frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. Según Maslach y Leiter (1996) atribuye al Burnout, el cinismo, que tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto, la pérdida de acción proactiva, y las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud. Las personas se quejan de desórdenes fisiológicos como cefaleas, dolores musculares, dolores de articulaciones, náuseas, zumbido en los oídos, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño, presión baja. En general, pueden aparecer y o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica.

Con las diferentes definiciones del Burnout y cada una de las descripciones de sus componentes, fases y causas, es posible identificar la presencia de sus características en

cualquier profesional, sea que trabaje en el cuidado de otros o simplemente en el desarrollo de su cargo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es un enfoque cuantitativo. Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Batista- Lucio (2010) se refieren a este enfoque como “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

De acuerdo con lo anterior, la presente investigación busca utilizar recolección y ordenación de datos, por medio de un cuestionario a fin de establecer características del Síndrome de Burnout que presenta los oficiales de Fuerza Pública del GAM en comparación una población control.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación de tipo exploratorio, debido a que busca identificar las características que desarrolla los oficiales de Fuerza Pública del GAM en relación Síndrome de Burnout, en comparación a una población control.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS OBJETOS DE ESTUDIO

Esta investigación se realizará en la provincia de San José, con una muestra comparativa de sesenta (60) Oficiales de policía de Fuerza Pública del GAM y cuarenta (40) individuos de una muestra control.

3.3.1 POBLACIÓN

La población del estudio comparativo en Oficiales de Fuerza Pública que laboran en la provincia de San José y una población control.

3.3.2 MUESTRA

Para esta investigación se emplea el teorema de límite, control que determina una muestra de (100) cien personas, distribuidas en sesenta (60) Oficiales de policía de Fuerza Pública del GAM y cuarenta (40) individuos de una muestra control.

Según Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Batista- Lucio (2010, p. 173) la muestra se define como un sub-grupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos que deben definirse o delimitarse con precisión y ser representativos en la población.

La muestra se puede categorizar en muestra probabilística y no probabilística, la muestra probabilística se puede definir como el sub-grupo de la población en el cual todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, y a muestra no probabilística se define como el sub-grupo de la población en la cual la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no en los criterios definidos propios de la investigación (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Batista- Lucio, 2010, p. 176).

Según lo anterior mencionado, la muestra de la presente investigación se basa en una muestra no probabilística, debido a que fue elegida mediante los criterios de inclusión y exclusión optados para desarrollar la muestra.

3.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Tabla N° 3

Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Edad comprendida de 18 años a 62 años	
Al menos 5 años de laborar	Que realicen un permiso temporal

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.4.1 INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos se utiliza una ficha sociodemográfica. El instrumento utilizado es de elaboración propia creado para esta investigación, tiene como fin recolectar datos acerca de la edad, sexo, nivel educativo, estado civil, lugar de residencia, ocupación y años de servicio.

Este instrumento tiene una duración de cinco (5) minutos de aplicación y posee preguntas abiertas y cerradas.

El instrumento utilizado para identificar la presencia de burnout es Cuestionario el Inventario de Factores de Riesgos de Burnout denominado Maslach Burnout Inventory el cual está

constituido por veintidós (22) ítems. Este cuestionario fue publicado en 1981 por C. Maslach, S. Jackson.

Además entrevistas tipo conversatorio, para conocer un poco más de la perspectiva de los participantes.

3.4.2 VALIDEZ DEL CUESTIONARIO

Para el estudio producto de la investigación se hizo una validación para asegurar el entendimiento de las preguntas planteadas, con lo anterior se procedió hacer el cambio en las preguntas número 4,5,7,15,17,18 y 22 se sustituyó la palabra paciente por civil, y con ello hacer congruencia en las actividades específicas de la población en estudio.

La ficha sociodemográfica, de construcción propia tiene como fin de recolectar los datos acerca de la edad, sexo, nivel educativo, estado civil, ocupación, años de servicio, especifica que la aplicación de este instrumento puede ser realizada de manera individual y grupal, teniendo como ámbito a adultos que posee al menos una formación escolar básica.

Para la comparación de factores o subescalas del burnout, se utiliza el Inventario creado por Maslach y Jackson (1986, citado por Barraza, 2011). Consta de veintidós (22) ítems con respuesta en una escala de Likert así mismo, la duración de la aplicación comprende diez (10) a quince (15) minutos como máximo, incluye las instrucciones que se le brindan a los evaluados.

Por otro lado, el instrumento tiene como finalidad la apreciación del Síndrome Burnout desde perspectiva social, cognitiva y afectiva, a través de la evaluación de la dimensión general del Síndrome de Burnout y de sus tres dimensiones o factores específicos, las cuales están

constituidas miden los tres aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de treinta y cuatro (34), altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de nueve (9) preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima cincuenta y cuatro (54)

2. Subescala de despersonalización. Está formada por cinco (5) ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima treinta (30)

3. Subescala de realización personal. Se compone de ocho (8) ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima cuarenta y ocho (48).

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran valores de referencia las puntuaciones del MBI, que son bajas de 0-18 media 19-26 alto 27-54 en Cansancio emocional, baja 0-5 media 6-9 alto 10-30 en Despersonalización, baja 0-33, medio 34-39 alta 40-56 y por último realización personal baja 0-33 medio 34-39 alto 40-56 .

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las veintidós (22) preguntas miden tres factores diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

3.4.3 CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Confiabilidad ha sido estudiada para poblaciones de docentes, trabajadores sociales, doctores, profesionales de salud mental, etc. obteniendo altos niveles de confiabilidad y validez sobre los tres factores o subescalas que componen el instrumento. Las tres áreas o subescalas, en la versión de MBI, alcanzaron puntajes de confiabilidad aceptables de 0.80 y la validez convergente adecuada. Por otro lado la confiabilidad por áreas obtuvo valores de 0.60 para el área de agotamiento emocional, 0.65 para el área de cinismo y 0.67 el área de realización personal.

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación posee un diseño transversal, ya que la toma de datos se da en un momento único de interacción de las variables.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE I: BURNOUT

Definición conceptual: Según (Leiter y Maslach) síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir en personas donde el exceso de contacto con individuos receptores de servicios.

Definición operacional: según lo investigado el burnout se puede definir como un estado o experiencia subjetiva que tiene una persona que presenta estrés crónico continuo.

Dimensión: Despersonalización, desgaste emocional, baja realización personal.

Indicadores: Psicofisiológicos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, dolor crónico fibromialgia, problemas de sueño, desorden gastrointestinal, pérdida de peso, dolores musculares.

Conductuales: abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos), superficialidad en el trato con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas, ausentismo laboral, interacción hostil, bajo rendimiento en la eficacia y producción en el trabajo.

Emocionales: aburrimiento y actitud cínica, impaciente e irritabilidad, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos, sentimientos de omnipotencia, desorientación.

Instrumento

Maslach Burnout Inventory, elaborado por Maslach y Jackson (1981-1986).

Cuadro de Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Burnout	El síndrome de Burnout es caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir en personas donde el exceso de contacto con individuos receptores de	Según lo investigado el burnout se puede definir como un estado o experiencia subjetiva que tiene una persona que presenta estrés crónico continuo debido por los factores laborales surge de	Agotamiento emocional. Despersonalización, Baja realización personal.	Fisiológicos Fatiga crónica, dolores de cabeza, fibromialgia, problemas de sueño, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares. Conductuales Abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos), superficialidad	Maslach Burnout Inventory, elaborado por Maslach y Jackson (1981-1986) La sub-escala de Agotamiento emocional está compuesta por 9 ítems, la de Despersonalización por 5 y la de Baja realización personal consta de 8 ítems.

	servicios. (Leiter y Maslach)	manera paulatina por no ser atendido adecuadamente.		en el trato con los demás, comportamiento de alto riesgo, aumento de conductas violentas, ausentismo laboral. Emocionales Aburrimiento y actitud cínica, impaciente e irritabilidad, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos, sentimientos de omnipotencia, desorientación	
--	-------------------------------	---	--	--	--

				Ambiente laboral Interacción hostil, bajo rendimiento en la eficacia y producción del trabajo.	
--	--	--	--	---	--

Elaboración propia, 2017

3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Primera Etapa: Análisis bibliográficos.

La primera etapa de la recolección de datos se enfocó en la investigación y recolección de material bibliográfico los antecedentes para poder analizar si hay investigaciones o estudios acerca de los factores de riesgo del burnout en oficiales de Fuerza Pública del GAM en comparación a una muestra control.

3.7.2 Segunda Etapa: Selección de instrumento y de muestra control.

Se analizó el instrumento para la recolección de datos (Ficha Sociodemográfica, Cuestionario Burnout de Maslach) y la muestra la cual consistió en una muestra no probabilística de cien (100) funcionarios públicos, sesenta (60) oficiales de Fuerza Pública del GAM, y cuarenta (40) funcionarios administrativos de Fuerza Pública que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión para el presente estudio.

3.7.3 Tercera Fase: Recolección de datos.

Se procedió a la recolección de datos en la muestra de cien (100) personas, sesenta (60) oficiales de Fuerza Pública del GAM y cuarenta (40) Administrativos de Fuerza Pública del GAM. La forma como se recolectó los datos fue visitando a los funcionarios administrativos y policiales en su lugar de trabajo con el fin de pasar el cuestionario, además de entrevista tipo conversatorio.

El tiempo utilizado para la aplicación de los instrumentos, propios de esta investigación fue de la siguiente manera quince (15) minutos para la ficha sociodemográfica, entrevista tipo conversatorio y quince (15) minutos para aplicar el Cuestionario de Burnout de Maslach, por participante, siendo en total treinta (30) minutos, por cada participante.

3.7.4 Cuarta Etapa: Análisis de Datos.

Se procedió a realizar el análisis de datos, se realizó mediante el programa PSPP, el cual es un software libre que se usa para conocer los datos acerca de la estadística descriptiva de la investigación. Se inició con las frecuencias estadísticas, la media, la moda y la desviación estándar de los sesenta (60) oficiales de Fuerza Pública en la GAM y los cuarenta (40) administrativos de Fuerza Pública.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Generalidades

La presente investigación se enfoca en comparar e identificar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout presentes en oficiales de Fuerza Pública del GAM, en comparación con una muestra control, se trabajó con una muestra de cien, (100) participantes, sesenta (60) Oficiales de policía de Fuerza Pública y cuarenta (40) participantes Administrativos de Fuerza Pública, con el fin de determinar sus características sociodemográficas obtenidas con el instrumento presentado en el anexo N°1, también el poder comparar la existencia de factores de riesgo del Síndrome de burnout en oficiales de policía del GAM versus población control, funcionarios Administrativos por medio del instrumento Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Para el análisis de datos se tomaron las medidas de frecuencia, donde se obtuvieron los datos estadísticos descriptivos de la media, la moda, y la desviación estándar.

Con relación a las características sociodemográficas que tiene los oficiales de fuerza pública del GAM en comparación a una muestra control, se observa en la Figura N°1 que las edades de los oficiales de fuerza pública en comparación con la muestra control se observa que el 40% de la población policial se concentra en las edades de treinta y uno (31) a cuarenta (40) años en comparación a la muestra control con un 35% que se concentra en las edades de cincuenta y un años (51) a sesenta y un años (61) años.

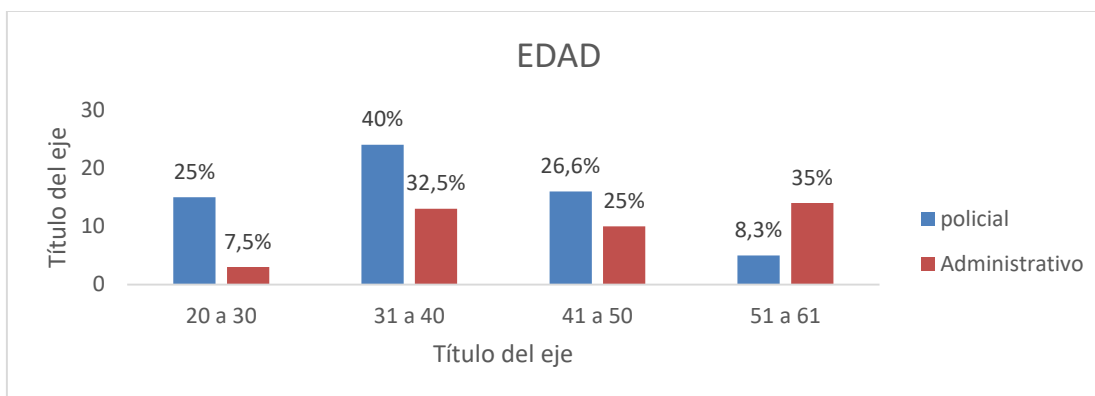


Figura N°1. Edad de los participantes que comprenden la muestra obtenida de los oficiales de policía y muestra control. Fuente Elaboración propia 2018.

Policial	
20 a 30	15
31 a 40	24
41 a 50	16
51 a 61	5

Administrativo	
20 a 30	3
31 a 40	13
41 a 50	10
51 a 61	14

Tabla N°4

Absoluto	frecuencia	Absoluto	Frecuencia
21	1	39	2
24	1	40	4
25	2	41	2
28	4	42	1
29	3	43	1
30	4	44	2
31	3	45	3
32	1	46	1
33	1	47	2
34	3	48	3
35	2	49	1
37	2	51	1
38	6	57	3
		61	1
Total 60			

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla N°5

Absoluto	frecuencia	Absoluto	Frecuencia
24	1	47	1
28	1	49	2
30	1	50	2
32	4	52	2
33	1	53	2
34	2	54	3
36	1	55	2
38	2	56	1
40	2	58	1
42	1	59	1
44	1	60	1
45	2	61	2
46	1		
Total 40			

Fuente: Elaboración propia, 2018

En la figura N°1 se observa que las edades en los participantes policiales se concentran en la edad de 31 a 40 años y en la muestra control de 51 a 61 años.

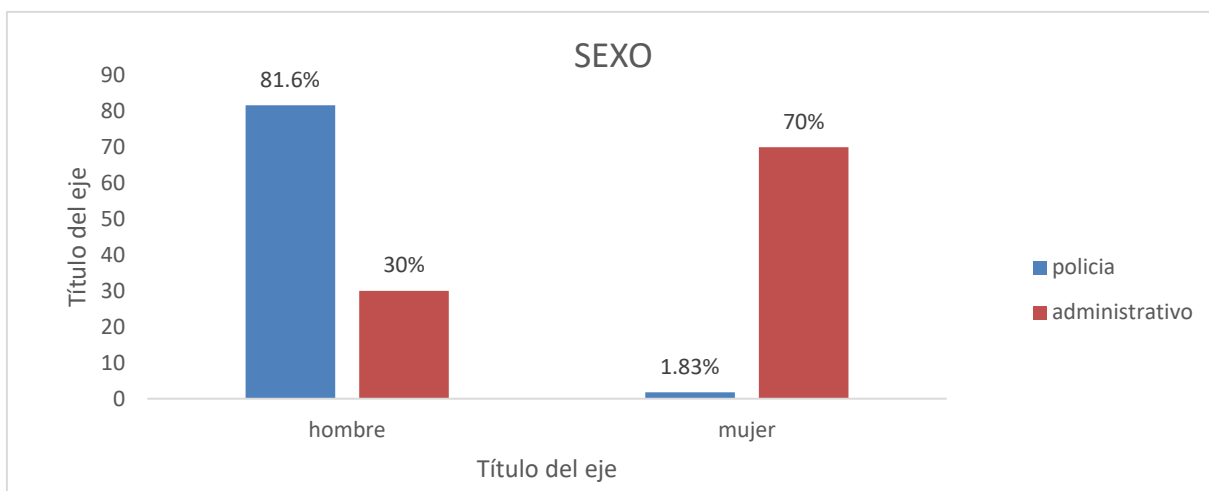


Figura N°2. Sexo de los participantes que comprenden la muestra obtenida de los oficiales de policía y muestra control. Fuente Elaboración propia 2018

Policial	
Hombre	81,6
Mujer	1,83

Administrativo	
Hombre	30
Mujer	70

Con respecto a las características sociodemográficas que poseen los participantes de la muestra podemos observar en el figura N°2 que se presenta a continuación, que el 81,6% de los participantes oficiales de policía del GAM son hombres en comparación al 30% de los participantes de la muestra control y un 1,83% de las participantes oficiales de policía del GAM son mujeres en comparación al 70% de las participantes de la muestra control, como en estudios realizados denota que mayoritariamente la función policial lo abarca la población masculina y la Administrativa la población femenina.

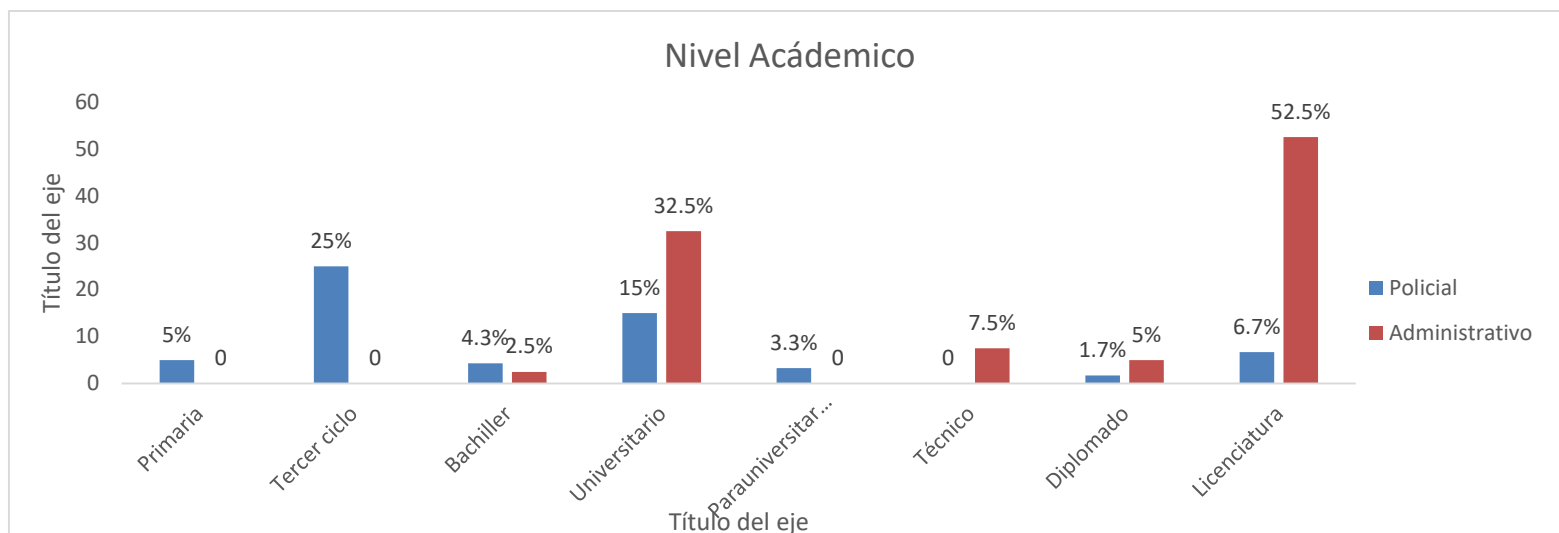


Figura N°3. Nivel académico de los participantes que comprenden la muestra obtenida de los oficiales de policía y muestra control. Fuente Elaboración propia 2018

Policial	%
Primaria	5
Tercer ciclo	25
Bachiller	4,3
Universitario	15
Parauniversitario	3,3
Técnico	0
Diplomado	1,7
Licenciatura	6,7

Administrativo	%
Primaria	0
Tercer ciclo	0
Bachiller	2,5
Universitario	32,5
Parauniversitario	0
Técnico	7,5
Diplomado	5
Licenciatura	52,5

Tabla N°6

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia
Primaria Completa	1	5
Secundaria Incompleta	2	13
Secundaria completa	3	26
Universidad Incompleta	4	9
Universidad Completa	5	7

Media 4,45

Desv Std ,71

Tabla N°7

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia
Secundaria completa	3	5
Universidad incompleta	4	12
Universidad Completa	5	23

Media 3,00

Desv Std 1,09

En la tabla N°6 la moda en Oficiales de Policía es de veinte seis (26) en comparación con la tabla N°7 la muestra control la moda es de veinte y tres (23).

Se puede observar que oficiales de Fuerza Pública del GAM solo un 6,7% de los participantes tienen licenciatura en comparación a un 52,5% de la muestra control.

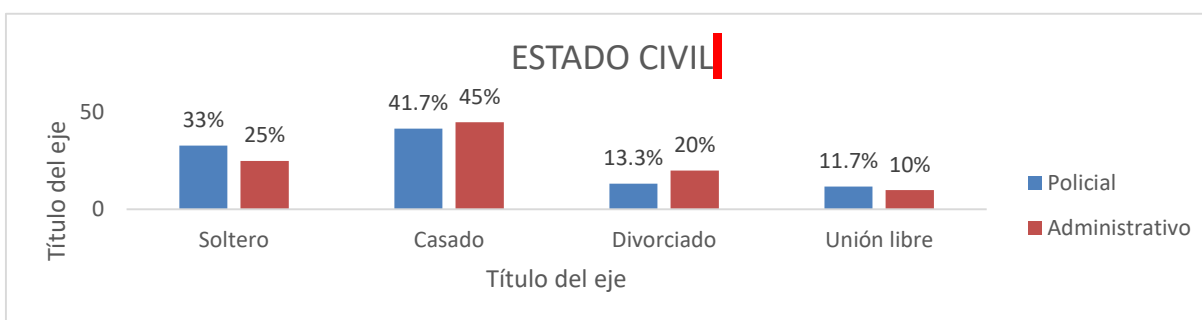


Figura N°4. Estado Civil de los participantes que comprenden la muestra obtenida de los oficiales de policía y muestra control. Fuente Elaboración propia 2018

Policial	%
Soltero	33
Casado	41,7
Divorciado	13,3
Unión libre	11,7

Administrativo	%
Soltero	25
Casado	45
Divorciado	20
Unión libre	10

Tabla N°8

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia
Soltero	1	19
Casado	2	26
Divorciado	3	7
Unión Libre	4	8

Media 2,07

Desv Std ,99

Tabla N°9

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia
Soltero	1	9
Casado	2	20
Divorciado	3	8
Unión Libre	4	3

Media 2,13

Desv Std ,85

A continuación, se muestra en la Tabla N°8 referente al estado civil de los oficiales de Fuerza Pública del GAM con una moda de veintiséis (26) que es casado en comparación con la tabla N°9 a la muestra control que la moda es 20, adicionalmente la media corresponde a los oficiales de Fuerza Pública del GAM es de 2,07 en comparación a una media de 2,13 en la población control.

En referencia a la figura N°4 se puede observar que el 41,7% de los policías de Fuerza Pública son casados en comparación a un 45% de la población control.

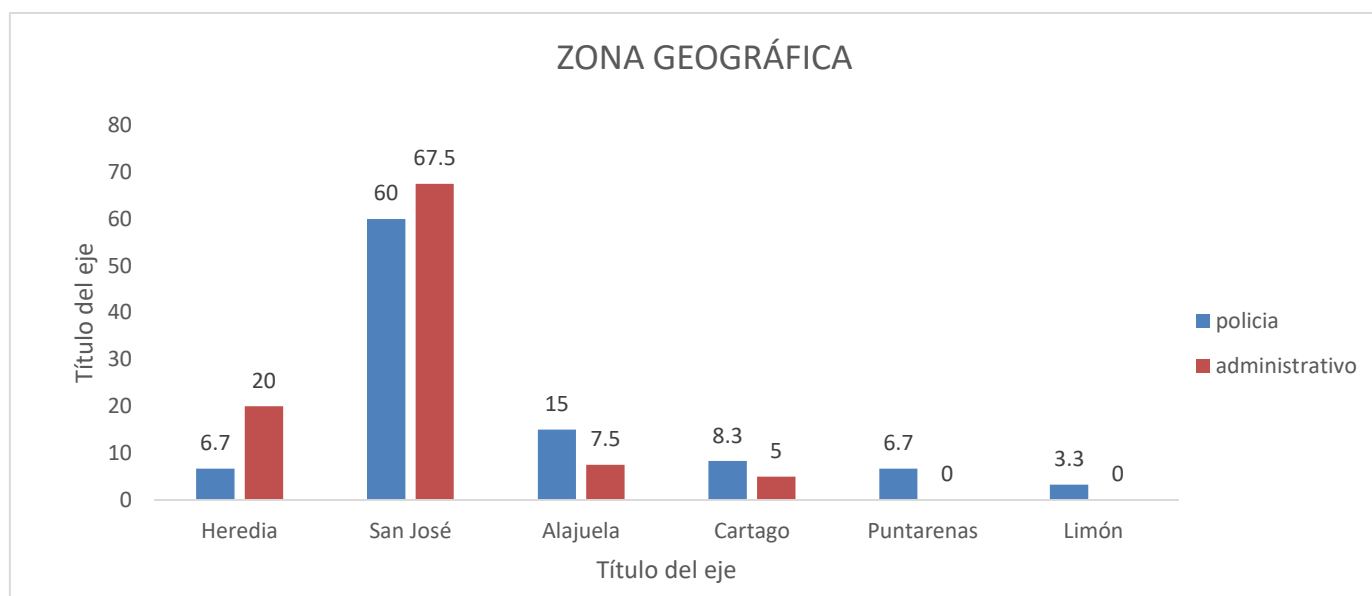


Figura N°5.Zona Geográfica de los participantes que comprenden la muestra obtenida de los oficiales de policía y muestra control. Fuente Elaboración propia 2018

Policial	
Heredia	6,7
San José	60
Alajuela	15
Cartago	8,3
Puntarenas	6,7
Limón	3,3

Tabla N°10

Administrativo	
Heredia	20
San José	67,5
Alajuela	7,5
Cartago	5
Puntarenas	0
Limón	0

Tabla N°11

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia
San José	1	34
Alajuela	2	9
Cartago	3	5
Heredia	4	4
Guanacaste	5	1
Puntarenas	6	4
Limón	7	3

Media 2,22
Desv Std 1,84

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia
San José	1	28
Alajuela	2	3
Cartago	3	2
Heredia	4	7
Guanacaste	5	
Puntarenas	6	
Limón	7	

Media 1,70
Desv Std 1,18

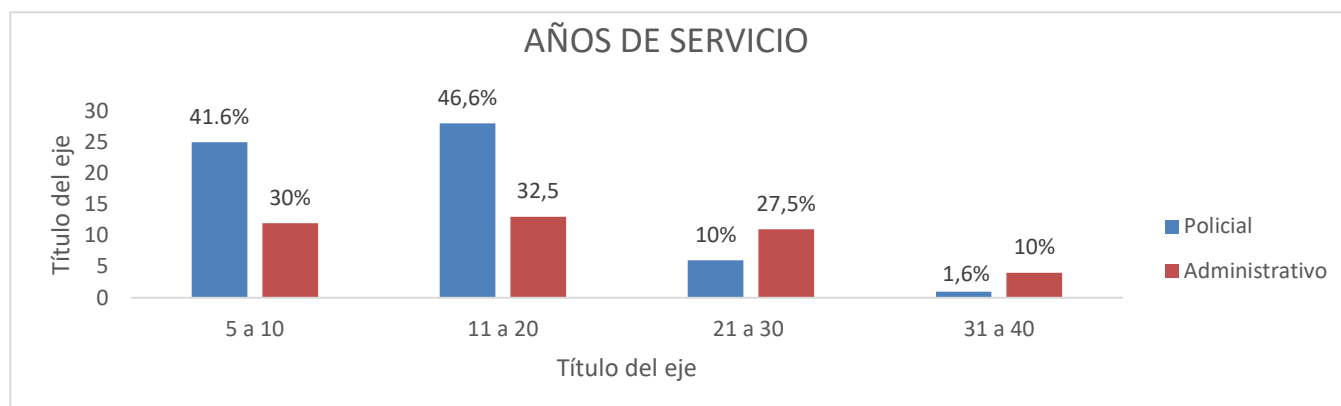


Figura N°6. Años de servicio de los participantes que comprenden la muestra obtenida de los oficiales de policía y muestra control. Fuente Elaboración propia 2018

Policial	
5 a 10	25
11 a 20	28
21 a 30	6
31 a 40	1

Administrativo	
5 a 10	12
11 a 20	13
21 a 30	11
31 a 40	4

Tabla N°12

Absoluto	Frecuencia	Absoluto	Frecuencia
5	2	17	3
6	3	18	3
7	2	19	3
8	8	20	2
9	1	21	1
10	9	22	1
11	3	23	1
12	3	25	1
13	2	28	1
14	5	30	1
15	2	31	1
16	2		

Media 13,57
Desv Std 6,14

Tabla N°13

Absoluto	Frecuencia	Absoluto	Frecuencia
5	1	19	1
6	3	22	2
8	2	23	1
9	2	25	2
10	4	26	1
11	1	27	1
13	2	28	1
14	1	30	3
15	4	32	1
16	1	35	2
17	2	40	1
18	1		

Media 18,13
Desv Std 9,43

El análisis de datos, del cuestionario en evaluación se realizó por medio del paquete estadístico SPSS, se toma como variables dependientes las dimensiones o factores del burnout, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización Personal se detalla la frecuencia y el porcentaje de cada factor.

Para efecto de interpretación toda la información se está uniendo la escala 0 1 2 3 como escala de evaluación de baja importancia y 4 5 6 como escala de evaluación de alta importancia.

SUBESCALA DE CANSANCIO EMOCIONAL

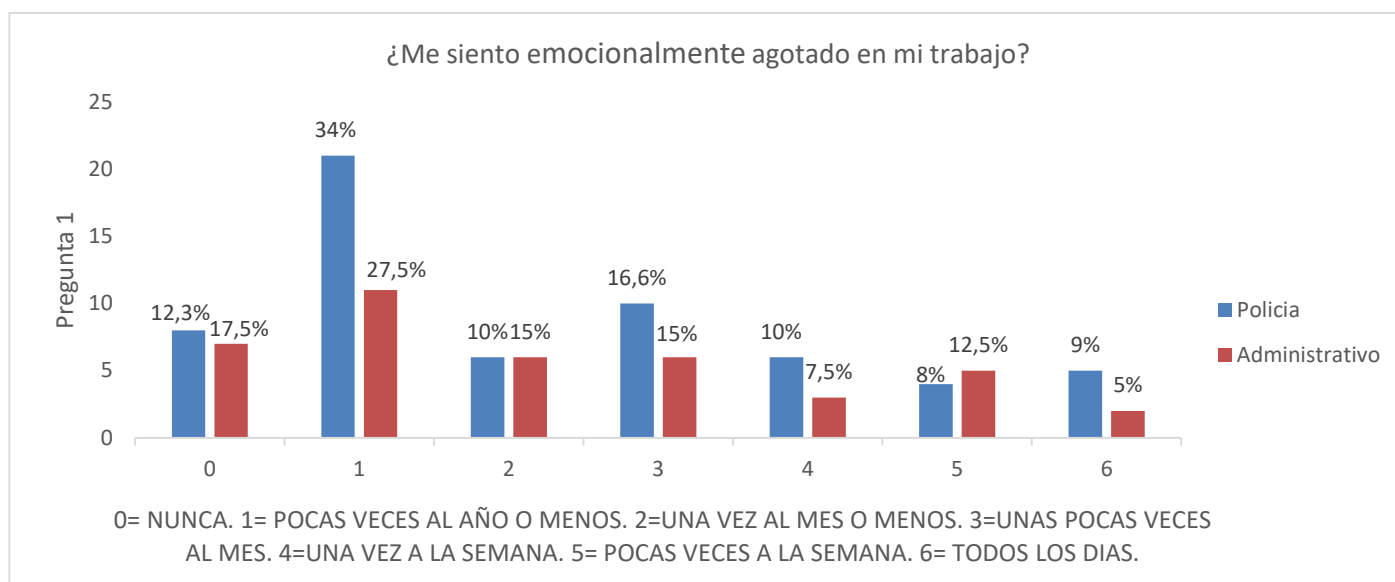


Figura N°7 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	baja	alta	Administrativo	baja	alta
	72,6%	27%		75%	25%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

De esta primera pregunta se desprende que el 27% presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 25% de la muestra control, en esta pregunta se muestra diferencia significativa de sentirse emocionalmente agotado en el trabajo.

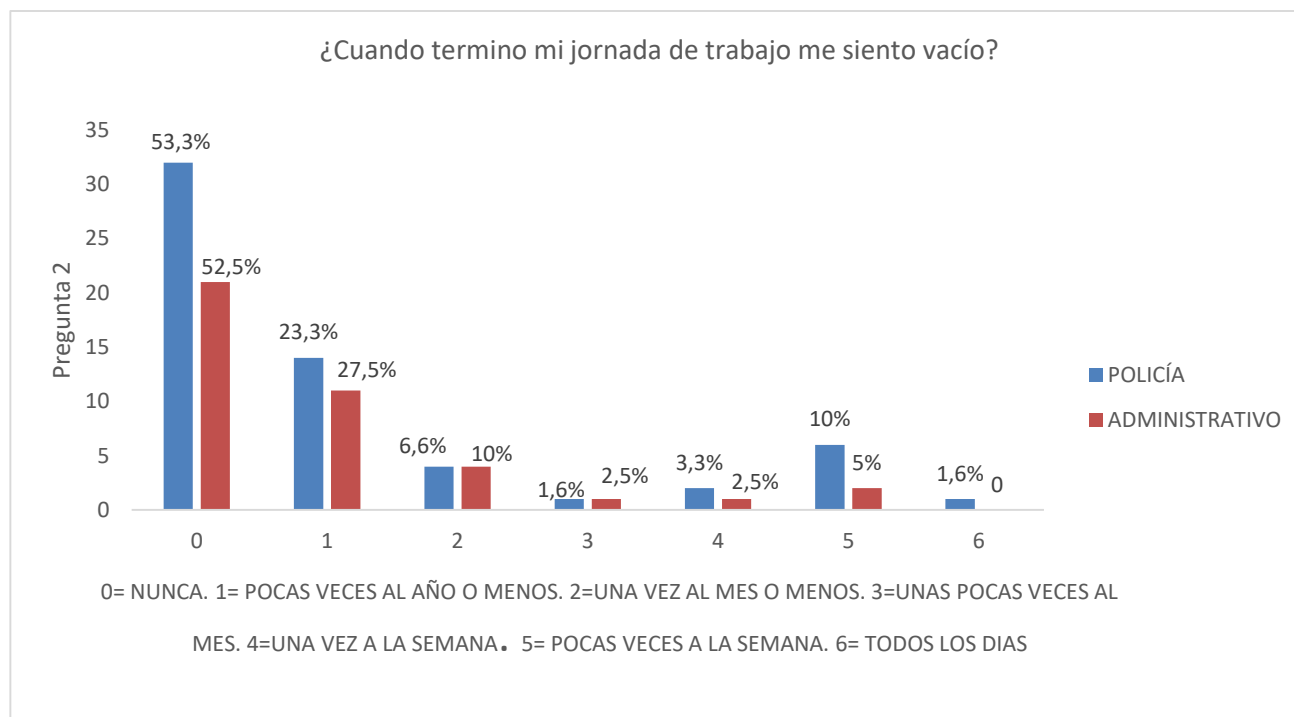


Figura N°8 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	baja	alto	Administrativo	bajo	alto
	84,8%	14,9%		92,5%	7,5%

De esta segunda pregunta se desprende que el 14,9% presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 7,5% de la muestra control, en esta pregunta se encuentra una diferencia significativa.

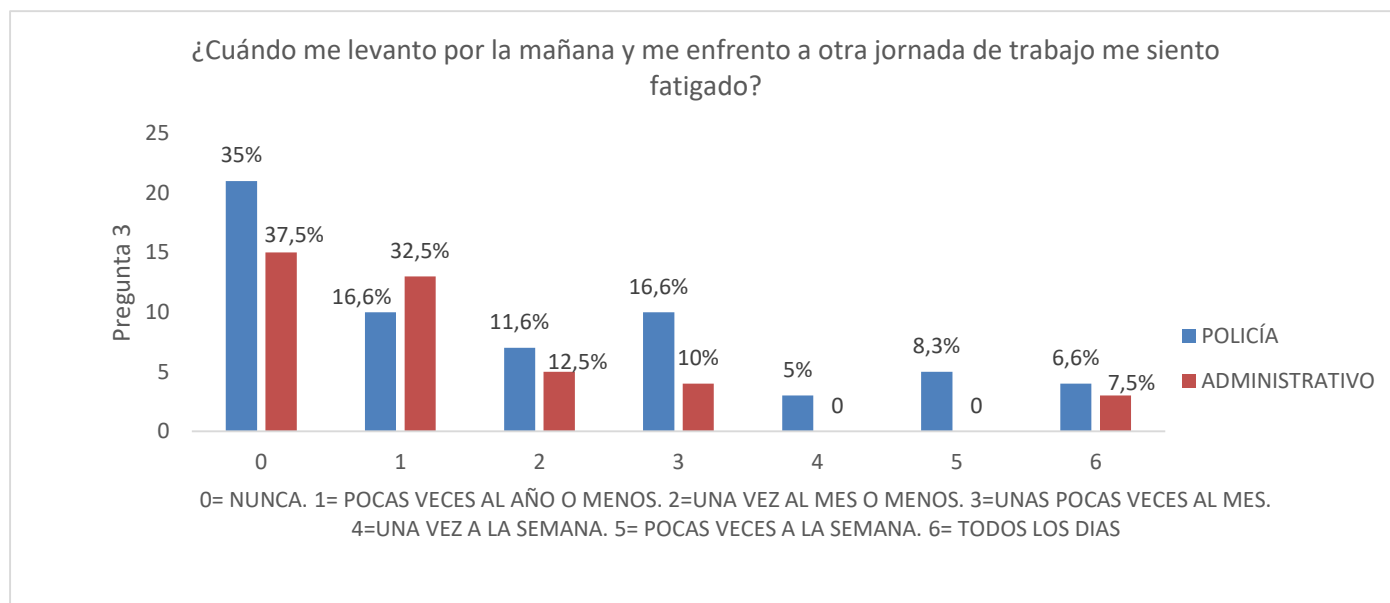


Figura Nº 9 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	79,8%	19,9%		92,5%	7,5%

De esta tercera pregunta se desprende que el 19,9% presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 7,5% de la muestra control, en esta pregunta se encuentra una diferencia significativa

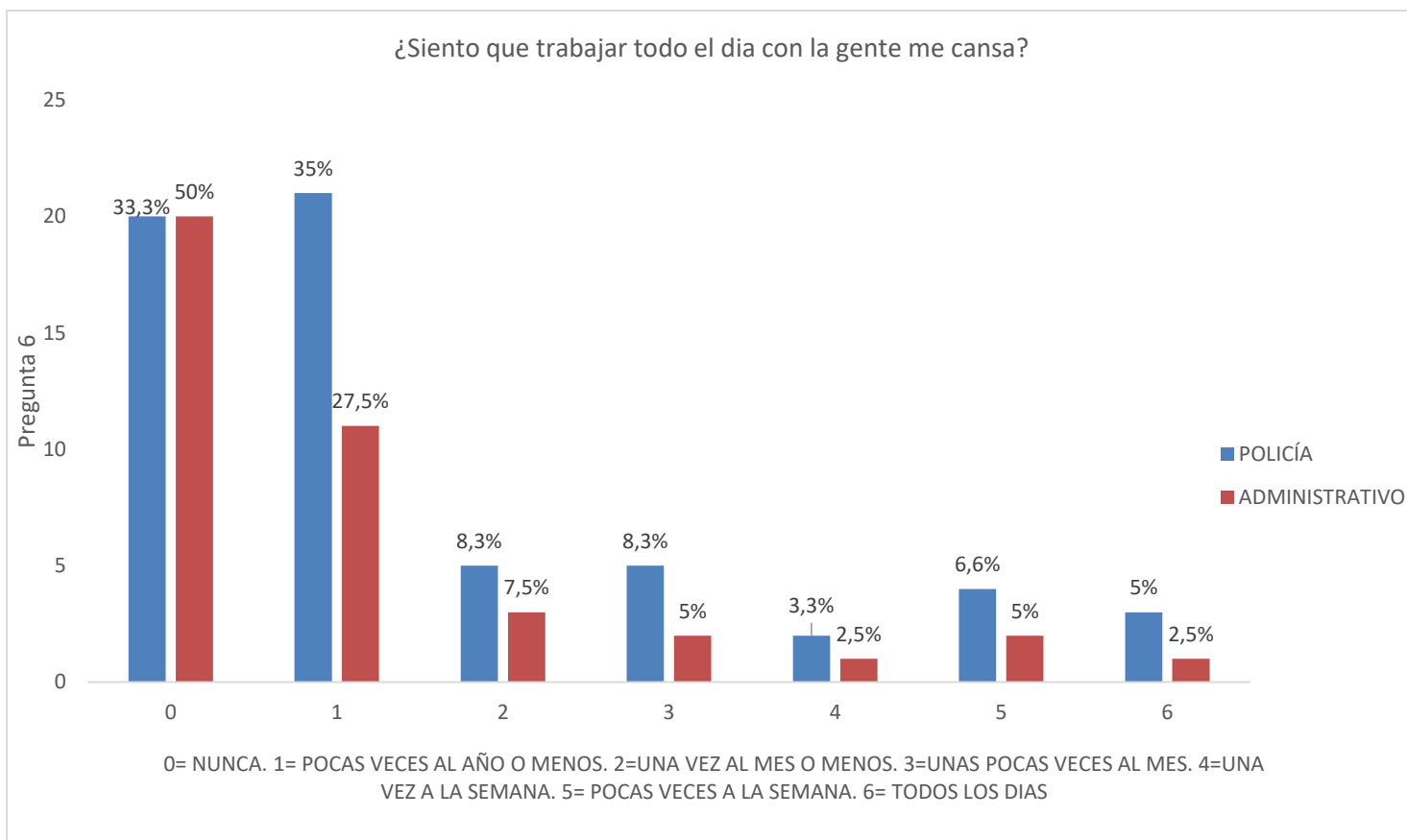


Figura Nº 10 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	84,9%	14,9%		90%	10%

De esta cuarta pregunta se desprende que el 14,9% presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10% de la muestra control, en esta pregunta se encuentra una diferencia significativa

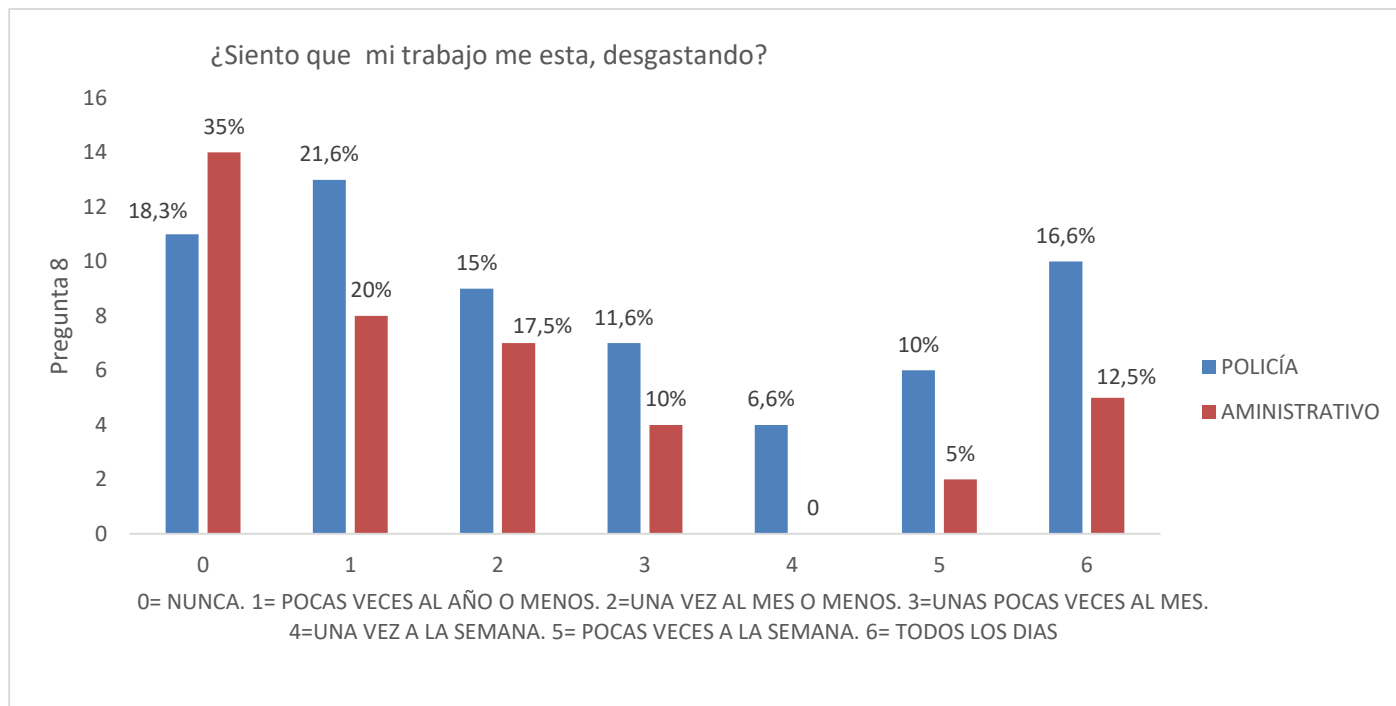


Figura Nº 11 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	66,2%	33,2%		82,5%	17,5%

De esta quinta pregunta se observa que el 33,2% presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 17,5% de la muestra control, en esta pregunta se encuentra una diferencia significativa

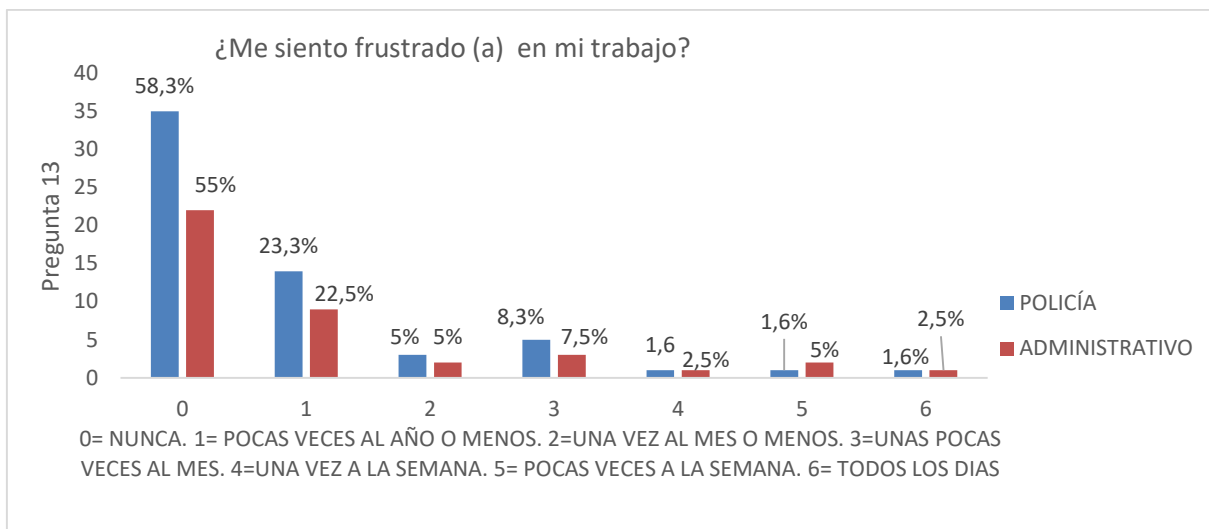


Figura Nº 12 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	94,9%	4,8%		90%	10%

De esta sexta pregunta se observa que el 4,8 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10 % de la muestra control, en esta pregunta se encuentra una diferencia significativa.

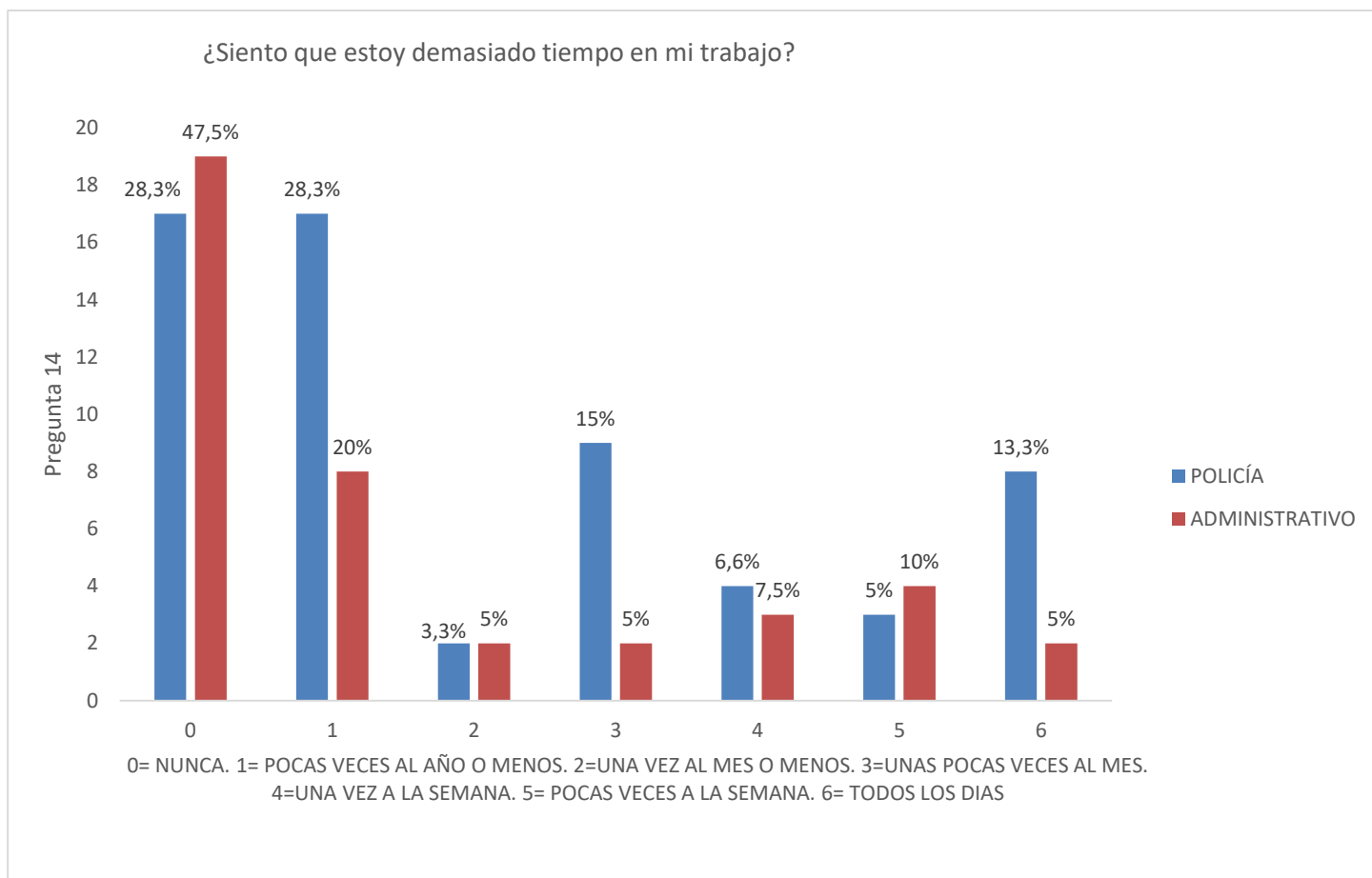


Figura N° 13 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	74,9%	24,9%		77,5%	22,5%

De esta séptima pregunta se desprende que el 24,9% presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 22 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra diferencia significativa.

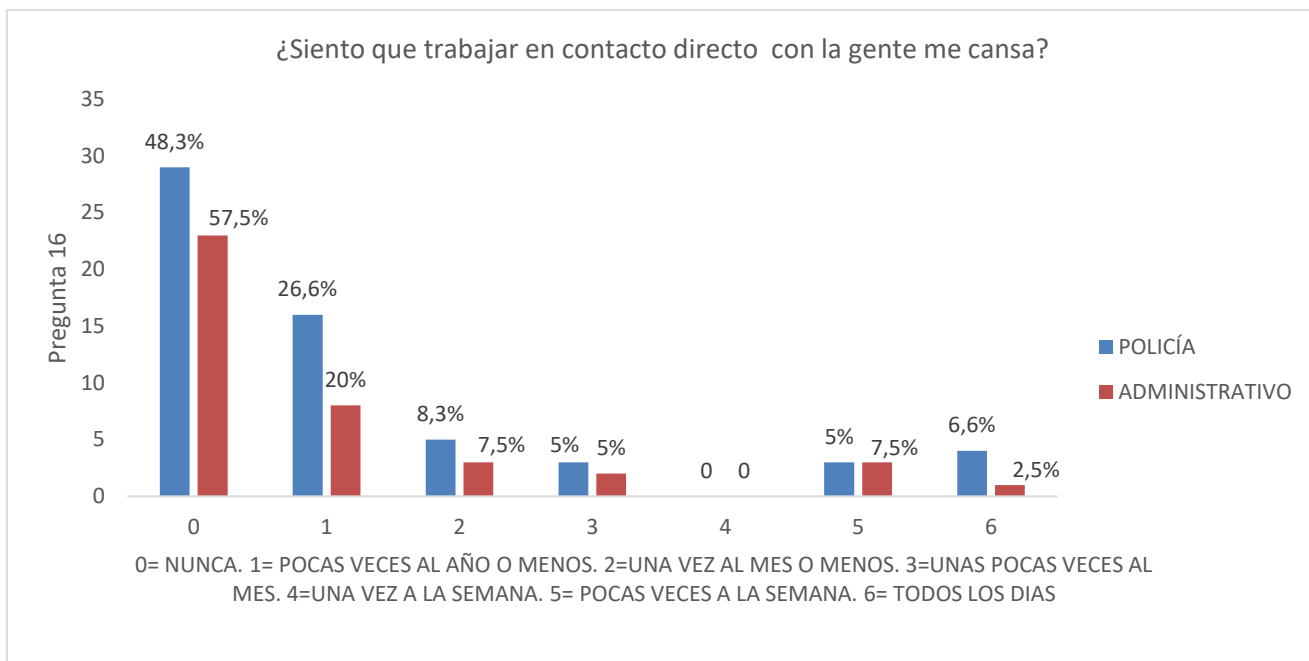


Figura Nº 14 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	88,2%	11,6%		90%	10%

De esta octava pregunta se desprende que el 11,6 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra diferencia significativa.

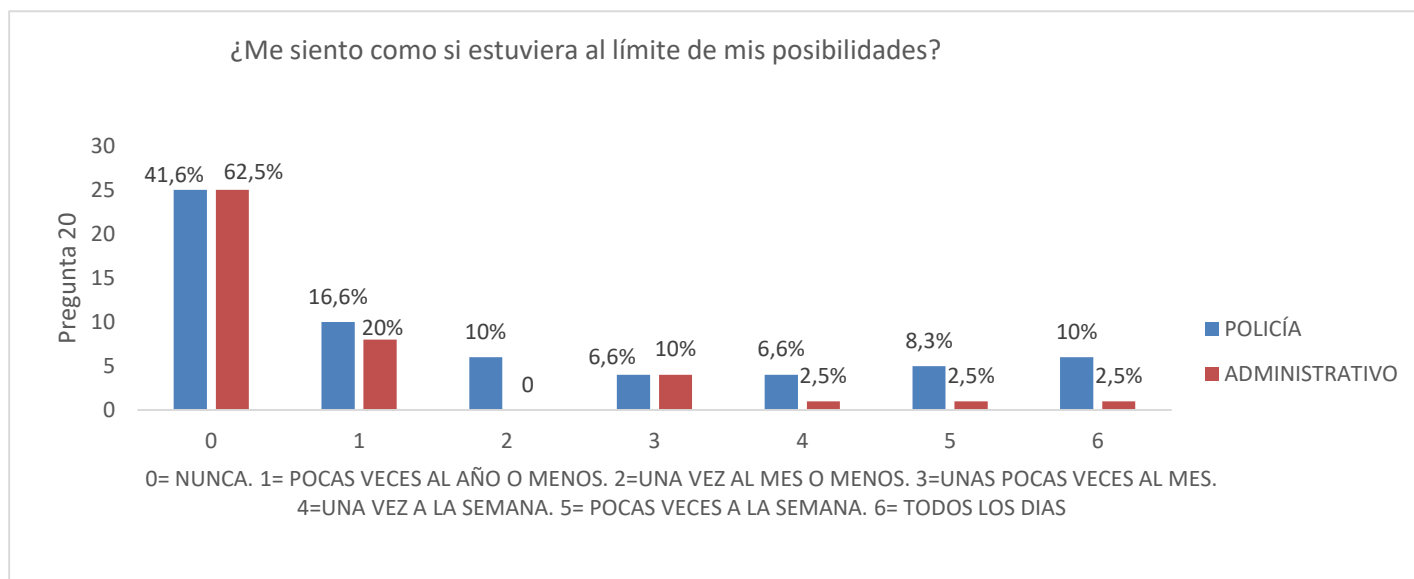


Figura Nº 15 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	74,8%	24,9%		92,5%	7,5%

De esta novena pregunta se observa que el 24,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 7,5 % de la muestra control, en esta pregunta se encuentra una diferencia significativa.

SUBESCALA DESPERSONALIZACIÓN

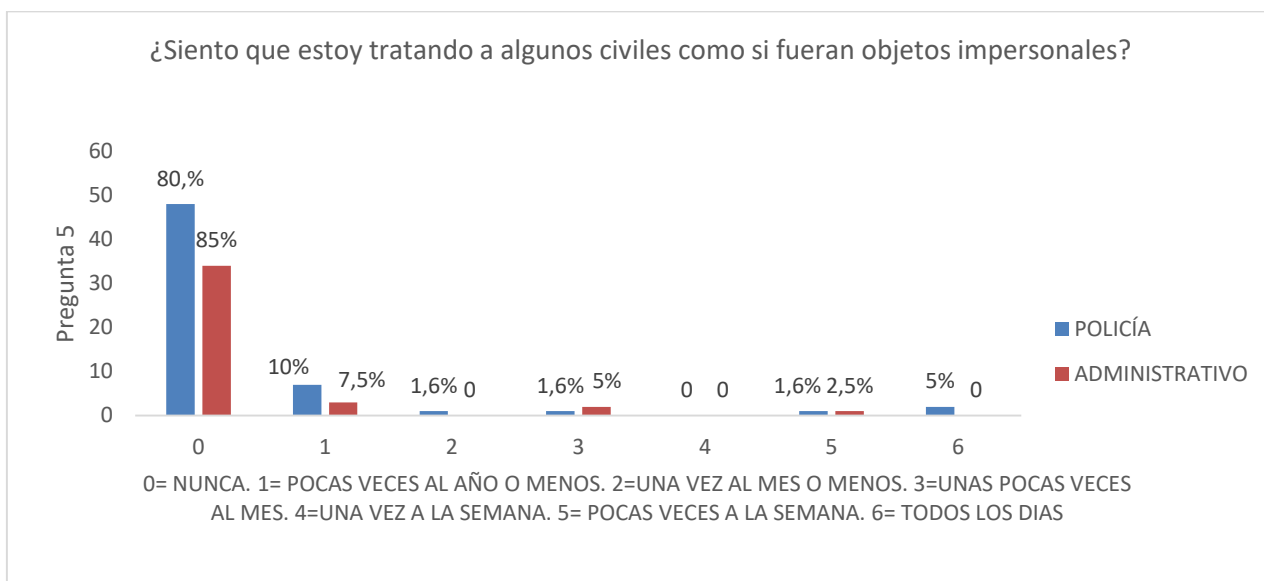


Figura Nº 16 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	93,2%	6,7%		97,5%	2,5%

De esta décima pregunta se desprende que el 6,7 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 2,5 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

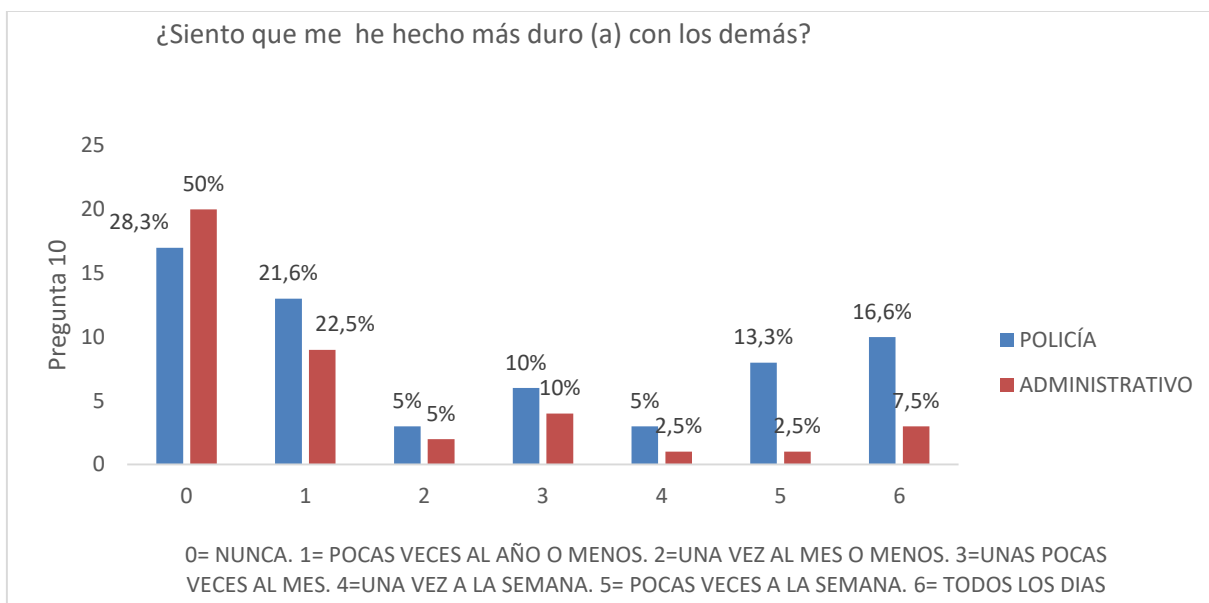


Figura Nº 17 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	64,9%	34,9%		87,5%	12,5%

De esta onceava pregunta se desprende que el 34,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 12,5 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

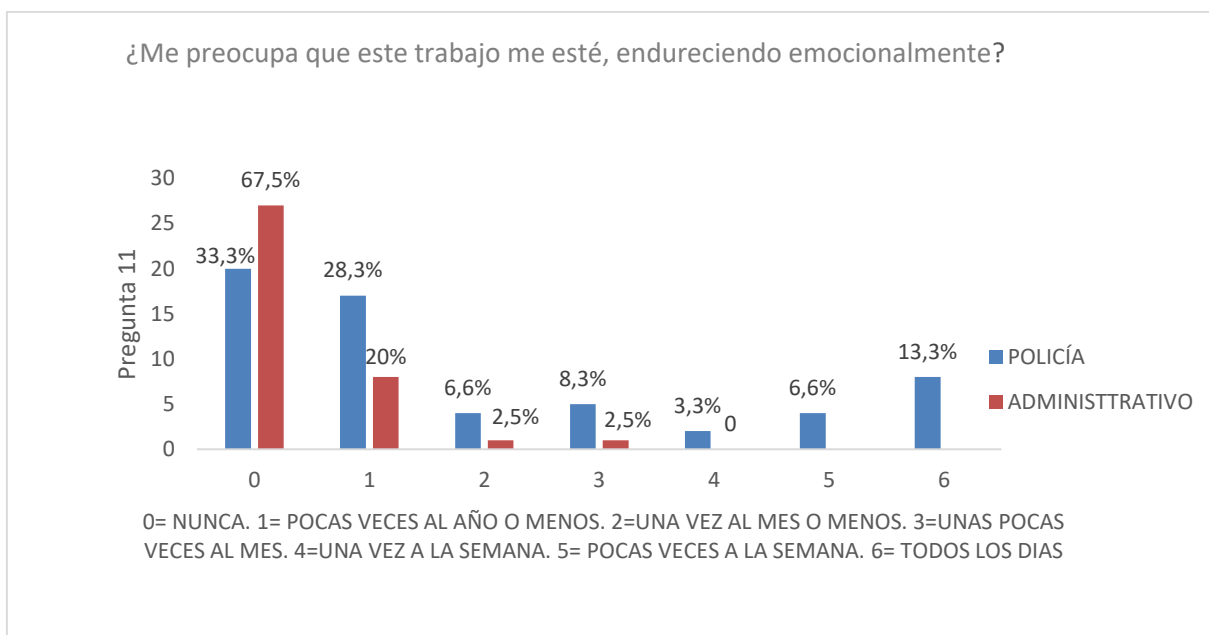


Figura Nº 18 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	76,5%	22,9%		92,5%	

De esta doceava pregunta se desprende que el 22,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 0 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

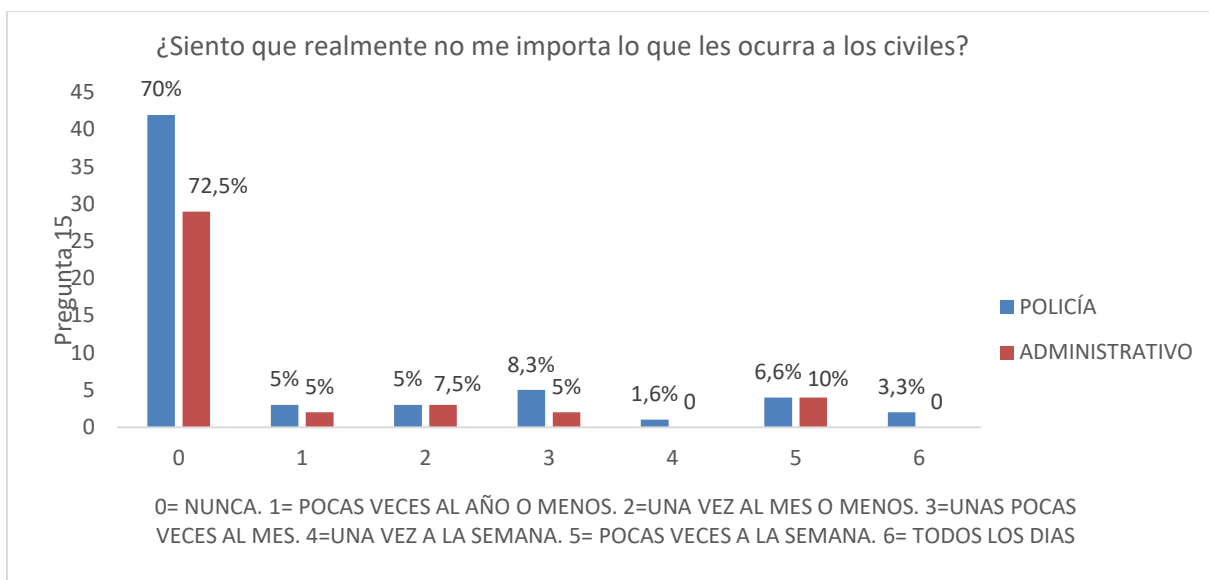


Figura Nº 19 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	88.3%	11,5%		90%	10%

De esta treceava pregunta se desprende que el 11,5 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra una diferencia significativa.

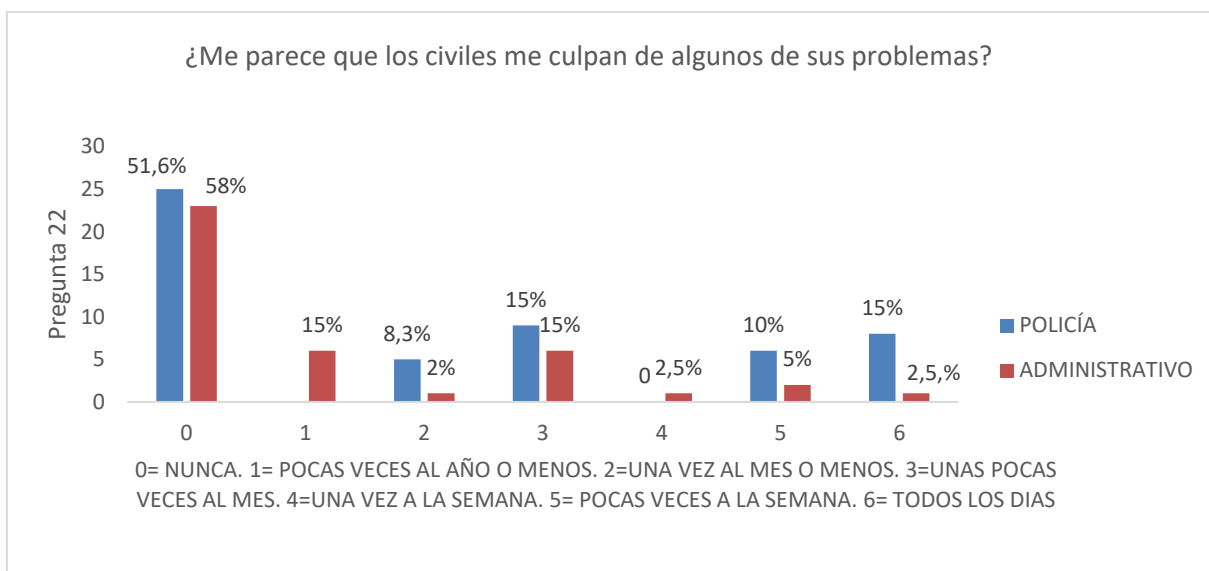


Figura Nº 20 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	74,9%	25%		90%	10%

De esta catorceava pregunta se desprende que el 25 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra una diferencia significativa

SUBESCALA REALIZACIÓN PERSONAL

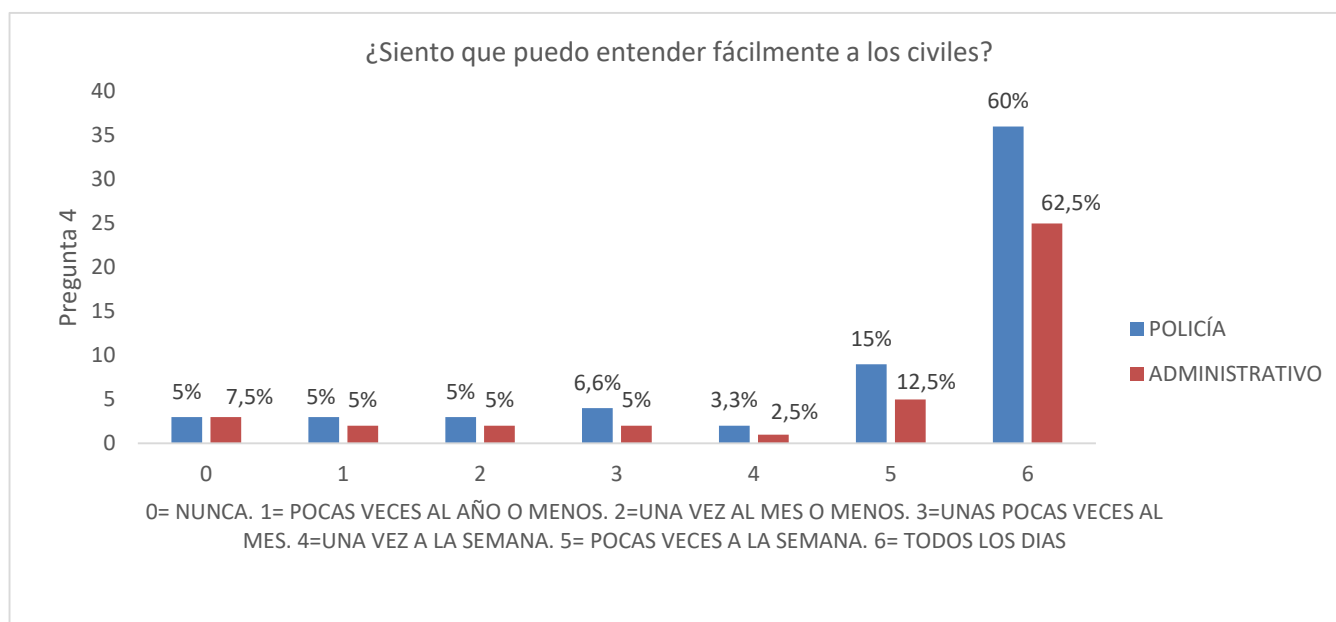


Figura Nº 21 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	21,6%	78,3%		22,5%	77,5%

De esta quinceava pregunta se desprende que el 78,3 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 77 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra una diferencia significativa

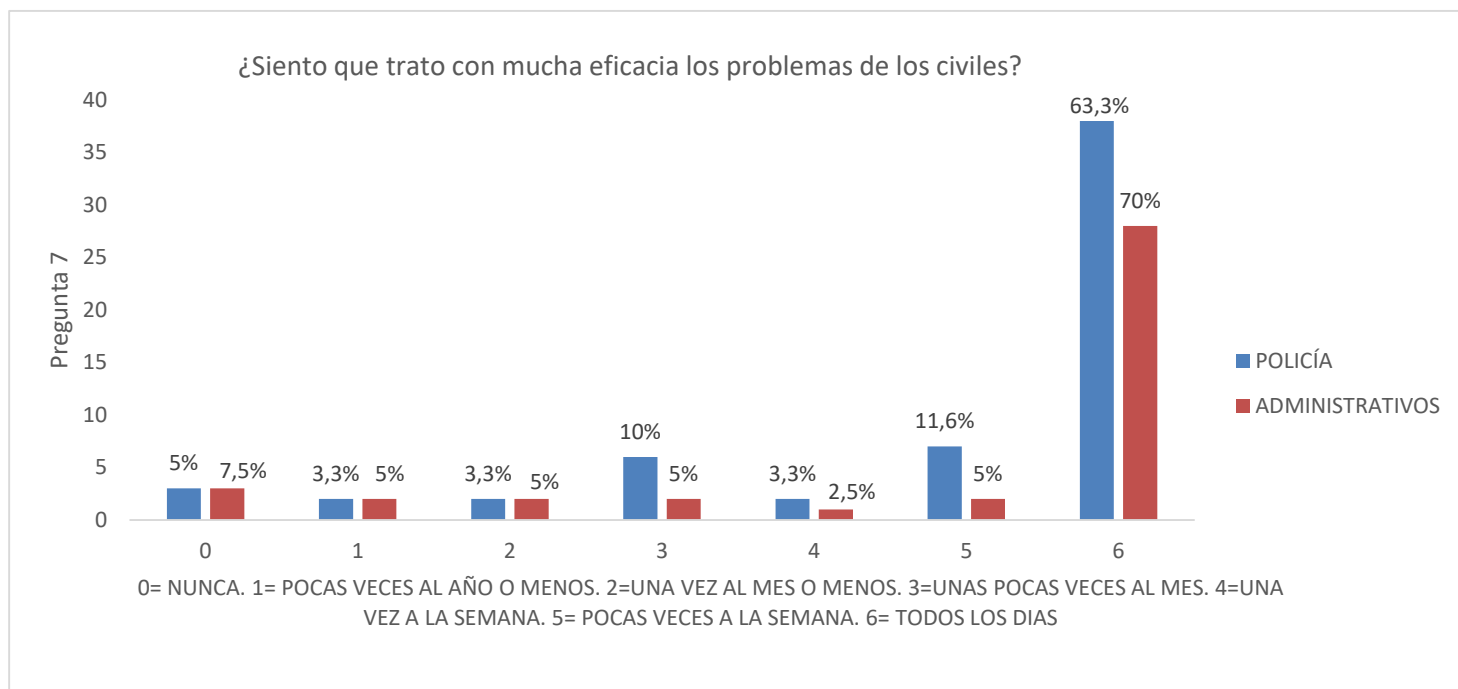


Figura Nº 22 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	21,6%	78,2%		22,5%	77,5%

De esta dieciseisava pregunta se desprende que el 78,2 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 77,5 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra una diferencia significativa.

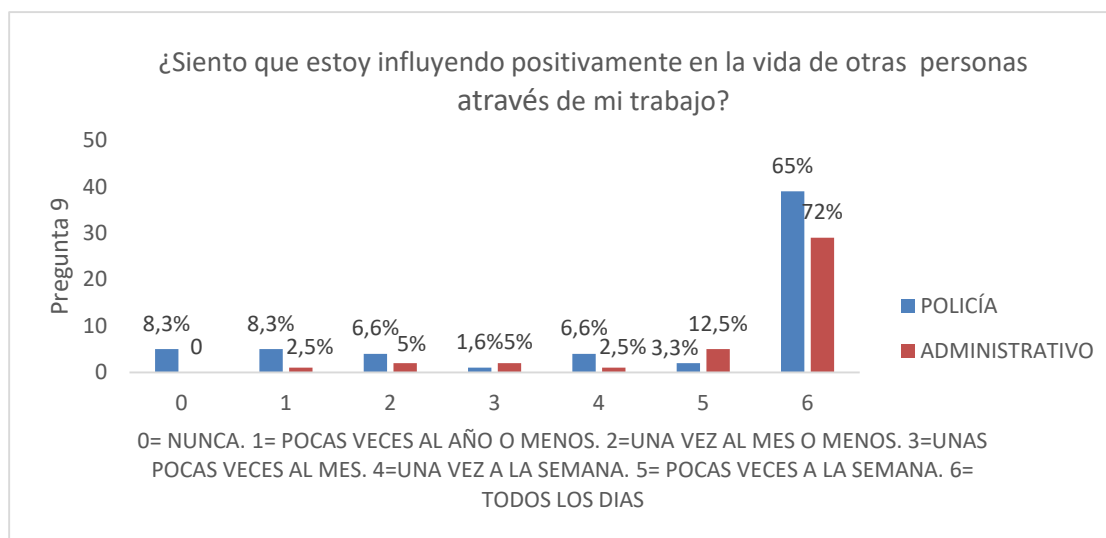


Figura Nº 23 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	24,8%	74,9%		12,5%	87%

De esta diecisieteava pregunta se desprende que el 74,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 87% de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

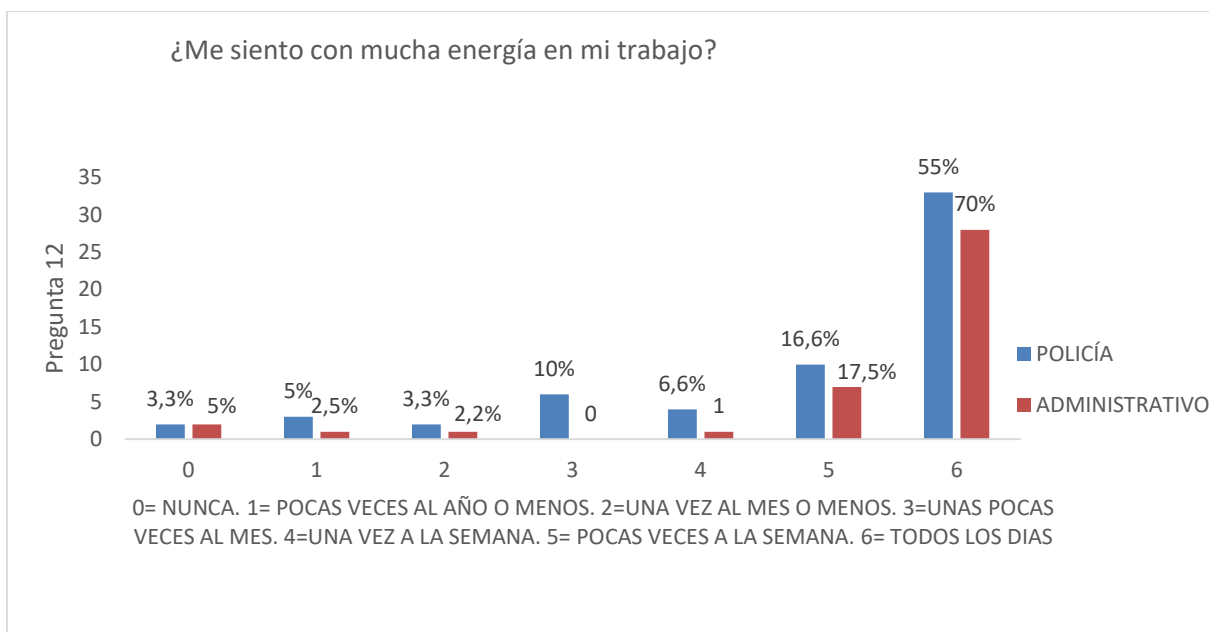


Figura N° 24 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	21,6%	78,2%		9,7%	88,5%

De esta dieciochoava pregunta se muestra que el 78,2 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 88,5 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

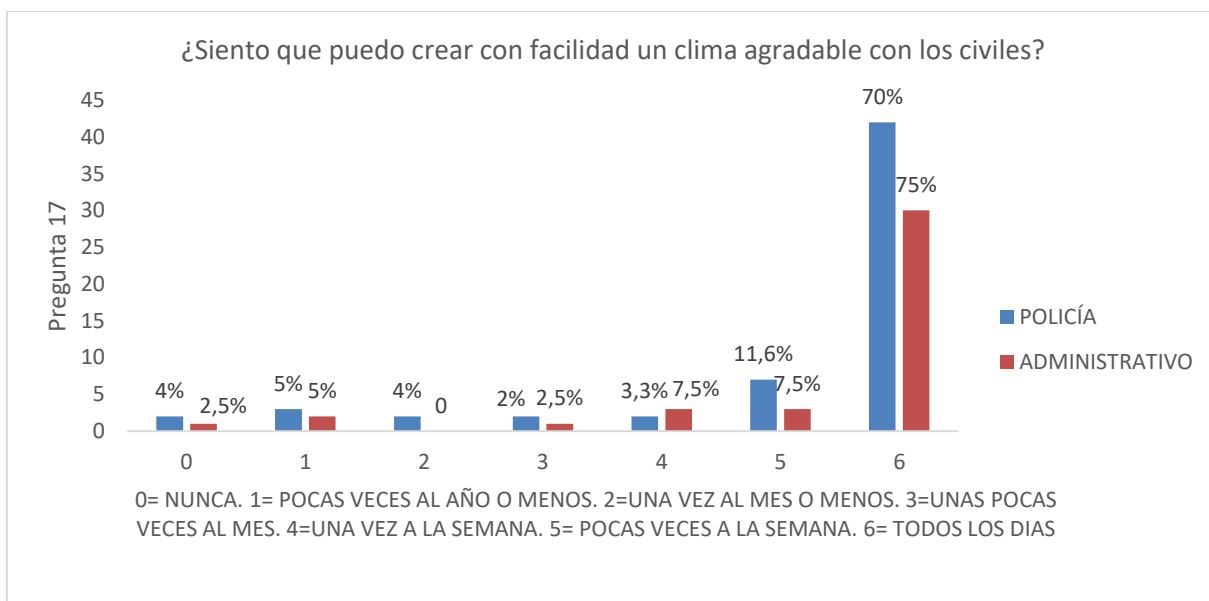


Figura Nº 25 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	15%	84,9%		10%	90%

De esta diecinueveava pregunta se muestra que el 84,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 90 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa

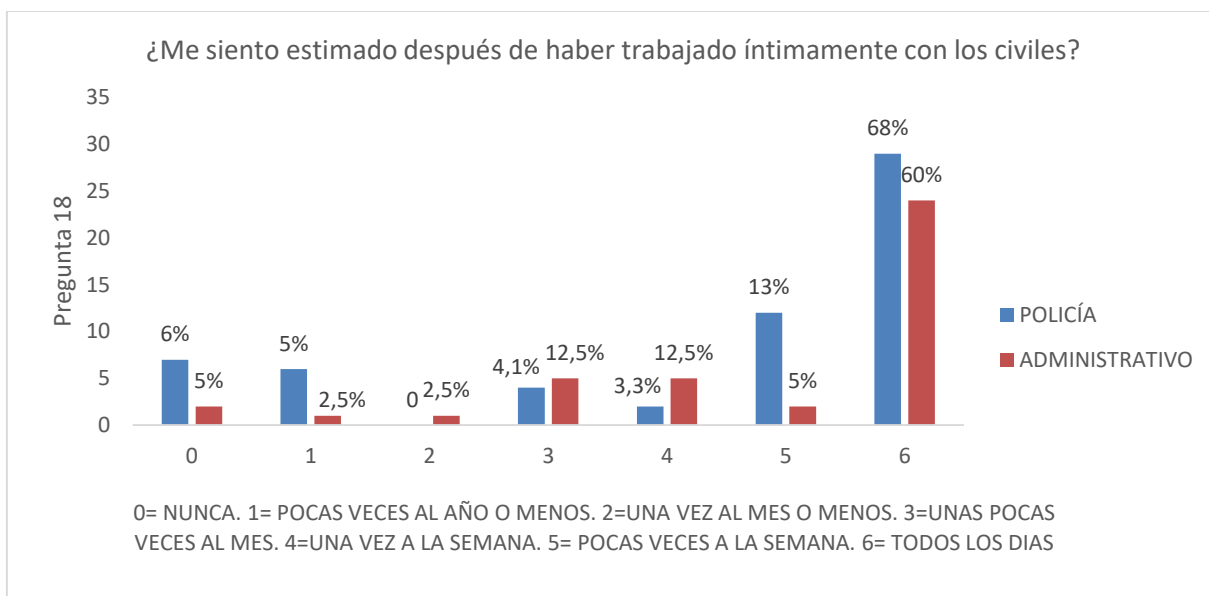


Figura Nº 26 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	15,1%	84,3%		22,5%	77,5%

De esta veinteva pregunta se muestra que el 84,3 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 77,5 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

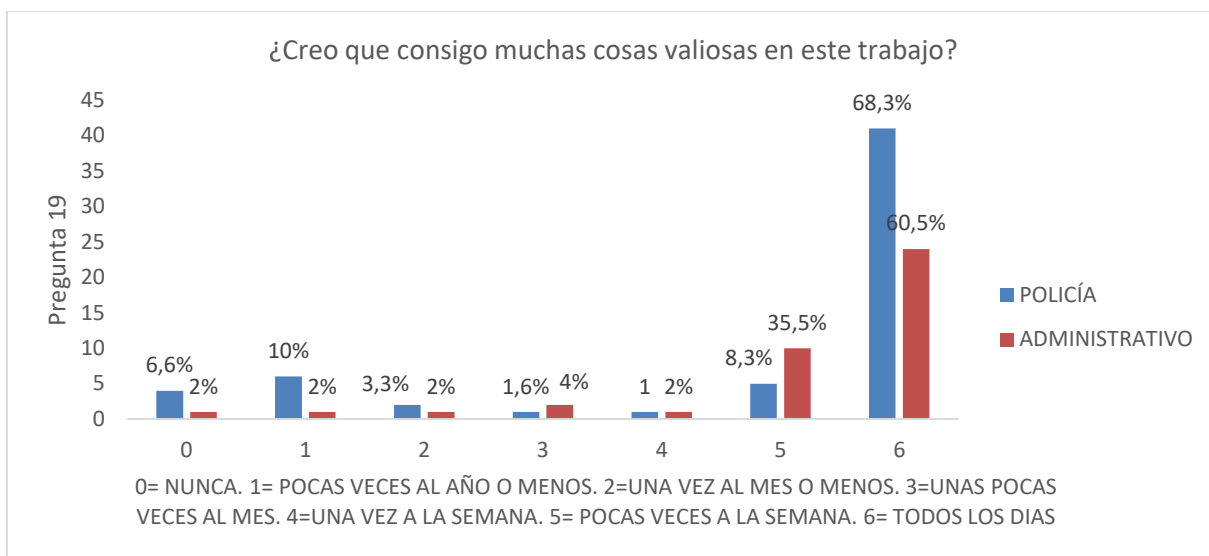


Figura Nº 27 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	21,5%	77,6%		10%	90%

Se observa que un 77,6% siente conseguir cosas valiosas en el trabajo, en comparación a un 90% de la población control.

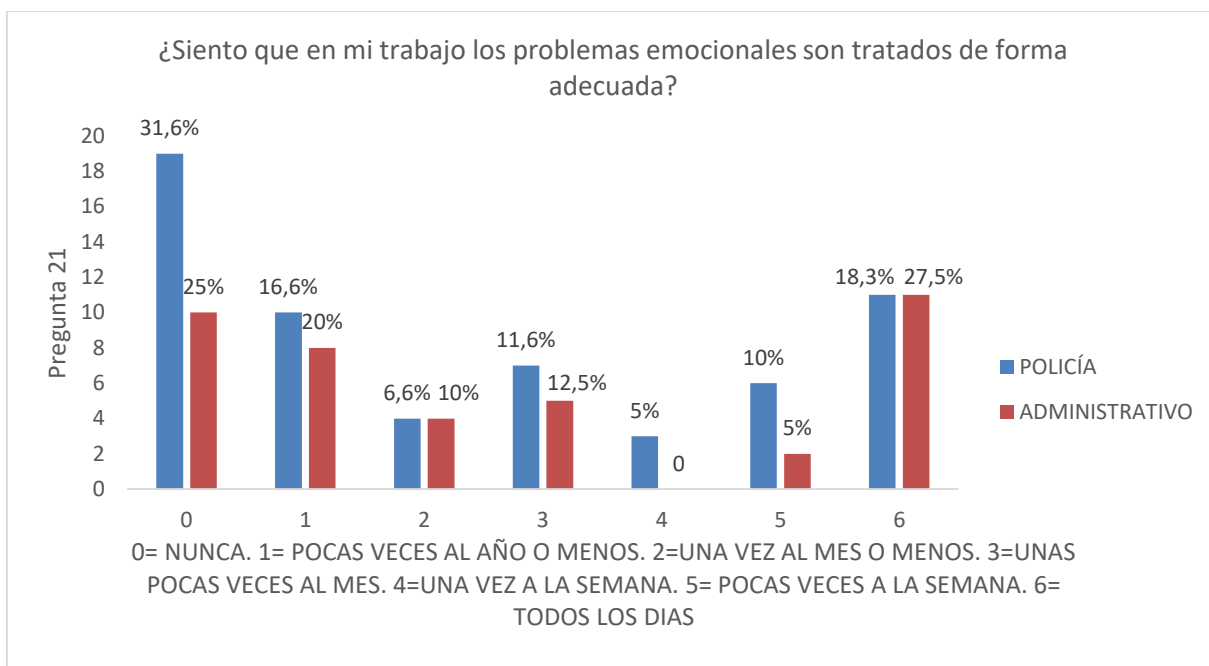


Figura N° 28 Fuente: Elaboración propia, 2018.

Policía	bajo	alto	Administrativo	bajo	alto
	66,3%	33,3%		67,5%	32,5%

El 33,3% de los participantes policías en comparación con 32,5% de la población control sienten que los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

5.1 Interpretación y análisis de resultados.

El objetivo de este estudio investigativo comparativo, se enfoca en describir las características sociodemográficas de los oficiales de policía del GAM en comparación con una muestra control, como el primer objetivo de mi proyecto, además identificar y comparar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout en oficiales de policía del GAM en comparación una muestra control, la siguiente interpretación de análisis de resultados se muestra, en el orden en que se plantearon los objetivos específicos.

Con la investigación de los datos, y la información sociodemográfica de los oficiales de policía del GAM la muestra está, constituida por sesenta (60) policías (49) hombres y 11 mujeres que constituye un 81,67 % de los hombres policías y un 1,83% de las mujeres policías, con edades de veintiún (21) a sesenta y un (61) años de edad, con una edad promedio 38,17 años de edad, mostrando la moda en la edad es de 38 años de edad.

Así mismo el 25% de los oficiales de policía tiene de veinte (20) a treinta (30) años, el 40% de los oficiales de policía tienen de treinta y un (31) a cuarenta (40) años, el 26,6 % de los oficiales de policía tienen de cuarenta y un (41) a cincuenta (50) años y solo el 8,3 % de los oficiales de policía tienen entre cincuenta y un (51) a sesenta y un (61) años de edad.

En comparación la muestra control está, constituida por cuarenta (40) participantes doce (12) hombres y veintiocho (28) mujeres que constituye un 29,27% de los hombres de la muestra control y un 68,29% de las mujeres de la muestra control, con edades de veinticuatro (24) a sesenta y uno (61) años de edad, con una edad promedio cuarenta y cinco coma veintitrés (45,23) años de edad, mostrando la moda en la edad de treinta y dos (32) años de edad.

En comparación con la muestra control indica que la edad de los administrativos oscilan entre 7,5% veinte (20) a treinta (30) años de edad, el 32,5% treinta y un (31) a cuarenta (40) años de edad, el 25% de cuarenta y un (41) a cincuenta (50) años de edad y por último 35% entre cincuenta y uno (51) a sesenta y uno (61) años de edad.

De las características de la muestra refleja que el 81,67% de los participantes son de sexo masculino policías y un 1,83% son sexo femenino policías en comparación con la muestra control que muestra que el 29,27 % es sexo masculino y un 68,29% sexo femenino de la muestra control.

Según los datos obtenidos en el nivel de educación se evidencia que los oficiales de policía del GAM el 6,7% tienen licenciatura completa, en comparación con un 52,5 % de la muestra control; Con los oficiales de policía del GAM, se evidencia que más del 90% de los participantes oficiales de policía no tienen estudios de licenciatura, más los que han realizado estudios superiores son los de la muestra control con más del 50%.

En relación con el estado civil, los datos muestran que el 33% de los policías son solteros, un 41,7 % de los policías son casados, 13,3% de los policías son divorciados y un 11,7% de policías están en unión libre, en comparación con la muestra control, los datos mostraron que el 25% de la muestra control son solteros el 45% de la muestra control son casados, el 20% de la muestra control son divorciados y el 10 % están en unión libre. Se evidencia que, en relación con el estado civil, sobresale que hay un porcentaje más alto en Divorcios en la muestra control con un 20%, en comparación con un 11,7% en los policías

Se muestra en los datos que la moda en zona geográfica en Oficiales de Fuerza Pública del GAM es de San José no existe relevancia en comparación con la muestra control , ya que la moda en zona geográfica para la muestra control es San José, también se observa que en la muestra control no hay participantes de la zona de Guanacaste, Puntarenas, Limón en comparación con los Oficiales de Fuerza Pública del GAM , si hay en todas las provincias, resaltando que el 60% de la población es Oficiales de Fuerza Pública del GAM son de San José en comparación con un 67, 5% de la población control.

En relación con la variable años de servicio, el 41,6% los policías llevan laborando de cinco (5) a diez (10) años, 46,6% llevan de once (11) a veinte (20) años, 10% tienen de veintiún (21) a treinta (30) años y un 1,6% entre treinta (31) a cuarenta (40) años de servicio, siendo la moda nueve (9) años de servicio y la media de 13.57 años.

En comparación con la muestra control el 30% de los administrativos llevan de cinco (5) a diez (10) años de servicio, 32,5% de los administrativos llevan de once (11) a veinte (20) años, 27,5% de los administrativos, tienen de veintiún (21) a treinta (30) años, y el 10% de los administrativos llevan laborando de treinta y un (31) a cuarenta (40) años, se muestra con el análisis que la moda es de diez (10) y quince (15) años y la media es de dieciocho coma trece (18,13) años.

Se observa que el promedio de años de servicio es mayor en los administrativos, se muestra con estos datos que existe una diferencia muy marcada a partir de los veintiún (21) a treinta (30) años de servicio donde en los policías baja el porcentaje 10% en los policías y 27,5% en la población control y baja considerablemente en treinta y un (31) a cuarenta (40) años de servicio en la comparación del 1,6% de los oficiales de policías que han laborado de treinta y

un (31) a cuarenta (40) años en comparación a la muestra control con un 10% que ha laborado entre treinta y un (31) a cuarenta (40) años para la institución.

Sería importante para futuras investigaciones determinar las causas de ese porcentaje tan marcado, de posibles causas de deserción laboral, en los oficiales de policías.

Segundo objetivo identificar factores de riesgo del síndrome de Burnout que presentan los oficiales de policía del GAM y una muestra control.

Se puede observar en la información generada, que los porcentajes obtenidos en la muestra de oficiales de policía del GAM y la muestra control para cada una de las dimensiones que establece el Síndrome de Burnout en las tablas.

Agotamiento emocional (AE): conformado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 a mayor puntuación en esta subescala mayor el nivel de burnout en el participante.

Despersonalización (DP) conformado por los ítems 5, 10, 11, 15, 22 igual que la primera subescala a mayor puntuación en esta subescala mayor el nivel de burnout en el participante.

Realización Personal (RP) constituida por ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, en esta subescala a menor puntuación de realización mayor nivel de burnout en el participante.

La información generada nos permite mostrar que en la dimensión de agotamiento emocional un 16,67% de los policías presentaron agotamiento emocional alto y la media es de 1,45%, mientras que la muestra control reporta que un 9,76% de los participantes presenta agotamiento emocional alto, se puede observar que hay una diferencia de 6,91 puntos porcentuales entre las dos muestras, siendo la media de 1,40%, para la muestra control.

Con el estudio realizado se refleja el alto porcentaje del factor Cansancio emocional en los oficiales de policía de Fuerza Pública del GAM. Las condiciones ambientales donde se desarrollan como policías su área de descanso dentro de las instalaciones policiales o el mismo sector de trabajo ayudan al Cansancio emocional pero lo relevante de esta escala es las situaciones de vulnerabilidad las situaciones que viven diariamente la exigencia emocional, las agresiones verbales por parte de las personas con las que se tienen que enfrentar en un cumplimiento laboral, la protección de personas que son violadores u homicidas, que son pasadas a un proceso judicial, exponerse al dolor ajeno de las víctimas de una manera directa o de forma indirecta al escuchar a los testigos el relato de un homicidio por violencia doméstica o por medio de fotografías de casos por ajusticiamiento o audios.

Es importante considerar la parte cognitiva del oficial, si es capaz de lograr un equilibrio de la situación a la que se enfrenta, la capacidad que tiene de poder procesar toda la información obtenida de dicho incidente; todo esto puede ocasionar un alto nivel de cansancio emocional, más aún en situaciones donde tengan que lidiar con una escena donde hay cuerpos (muertos), catástrofes naturales o incendios donde tengan que proteger el área de la emergencia.

Es necesario tomar en cuenta que tan vulnerable puede estar un oficial de policía en este tipo de situaciones, la manera o forma de manejar correctamente las emociones para un mejor desempeño, esto porque deben desplazar todos sus sentimientos cuando cumplan con su rol de trabajo en la intimidad, ya que un buen oficial es el que dará contención, seguridad y respeto a la víctima y no ocurra un desbordamiento, siendo ineficaz en su labor.

En la dimensión de despersonalización evidencia que los oficiales de policías presentaron un 43,33% de los participantes presentan despersonalización alta, con una media de 1,97%, mientras que la muestra control un 17,07% de los participantes presentan despersonalización alto, con una diferencia de 26,26 puntos porcentuales entre las dos muestras teniendo una media de 1,48%.

Aquí muestra la estrategia de los oficiales de policía como una manera de protegerse de las experiencias laborales aversivas o estresantes (Gil-Monte y cols., 1998), también reflejado en los datos de las figuras que evalúa la subescala de Despersonalización conformada por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22 respectivamente.

En la pregunta 5 ¿Siento que estoy tratando a algunos civiles como si fueran objetos impersonales?

Desprende que el 6,7 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 2,5 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

La pregunta 10 ¿Siento que me he hecho más duro (a) con los demás?

Desprende que el 34,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 12,5 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

La pregunta 11 ¿Me preocupa que este trabajo me este, endureciendo emocionalmente?

Desprende que el 22,9 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 0 % de la muestra control, en esta pregunta se muestra una diferencia significativa.

La pregunta 15 ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los civiles?

Desprende que el 11,5 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra una diferencia significativa.

La pregunta 22 ¿Me parece que los civiles me culpan de algunos de sus problemas?

Desprende que el 25 % presenta alta importancia en relación a esta pregunta en comparación a un 10 % de la muestra control, en esta pregunta no se muestra una diferencia significativa.

La frecuencia con que los policías intervienen en situaciones de conflicto día con día y se vuelve habitual, probablemente tienen la percepción que todos los civiles son personas dañinas, Según (Jackson, Schwab y Schuler, 1986) los ciudadanos que deben proteger llegarán así a transformarse en objetos sin sentimientos y malvados.

La realidad de los oficiales de policía por mantener un equilibrio entre sus facultades y las obligaciones que deben que cumplir como el resguardar y proteger a la ciudadanía pero a la misma vez trabajar con determinación ante un delito o situación, los pone en una posición muy delicada.

Cabe mencionar que si una persona está, dentro de una organización laboral que no se sienta seguro, la mayor parte del tiempo estará a la defensiva con las demás personas en su entorno considerado muchas veces un trabajo con niveles de esfuerzo, exposición y responsabilidad muy altos, turnos o las horas de trabajo extensos, falta de interés por parte de la institución por las habilidades de los trabajadores, la falta de posibilidades para que la interacción familiar sea más adecuada.

Según Rice (1997) la crisis de la edad intermedia donde se desea ser dueño de su propia vida y si no es adquirido por las personas, existe un desacuerdo con la jerarquía, pero se limita a

expresarlo por temor de perder respeto, este factor limita a las personas a tener buen trato con los que atiende en su trabajo, se puede desarrollar actitudes negativas la insensibilidad, distanciamiento afectivo, aburrimiento, la impaciencia.

Por último en la dimensión de realización personal muestra con los datos que los oficiales de policía presentaron un 41,67% de los participantes, con una media de 2,05% mientras que la muestra control un 51,22% de los participantes con una diferencia de 9,55 puntos porcentuales entre las dos muestras teniendo una media de 2,30%, aquí se difiere con los datos encontrados de Lozano, (2007) según muestra que los policías tienen niveles más altos de realización personal, que otras profesiones.

El tipo de trabajo y actividades diarias donde los oficiales de policía deben estar expuestos, como por ejemplo los conflictos, detenciones de personas que cometen un delito en zonas peligrosas donde son recibidos con insultos, agresión física, incluso cuando son llamados a una asistencia por violencia doméstica, llenan al oficial de policía de sentimientos de impotencia y frustración.

Esto sucede frecuentemente cuando una de las partes ofendidas se niega a firmar la denuncia para que no se lleven a una persona agresora. El oficial de policía en ciertas situaciones percibe tener escasas posibilidades de realización personal, insuficiencia profesional, la percepción que tiene el policía de sí mismo, dependiendo de sus recursos internos, hará que tenga una baja autoestima ya que en la actualidad sienten que ni la sociedad los respeta y que no se les da el crédito por su labor. Este sentimiento nubla las posibilidades de realizarse personal y profesionalmente, por la falta de apoyo social, y de la misma institución.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación se ha centrado en el estudio comparativo entre oficiales de Fuerza Pública y una población control con una muestra de sesenta (60) oficiales de policía y cuarenta (40) participantes de muestra control empleados administrativos de Fuerza Pública, del Ministerio de Seguridad Pública. En este trabajo se ha estudiado el Síndrome de Burnout como variable junto con las variables sociodemográfica.

Principal objetivo describir características sociodemográficas de los oficiales de policía de la GAM como los funcionarios de la muestra control, identificar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout presentes en oficiales de policía vrs muestra control y comparar ambas muestras y tener una aproximación a la situación que enfrentan los funcionarios oficiales de policía de la GAM ante el Síndrome de Burnout.

De acuerdo con la metodología especificada en la herramienta de trabajo los criterios establecidos son varios:

Se concluye que en términos de datos sociodemográficos, que las características de los oficiales de policía de la GAM, se mostró.

- Los policías se caracterizan por estar en las edades de treinta y un (31) a cuarenta (40) años.
- Los policías están concentrados en la provincia de San José.
- La variable sexo predomina el sexo masculino en los oficiales de policías
- La variable nivel académico mostró que solo el 6,7 % de los oficiales de policías tiene grado de licenciatura.
- La variable de estado civil mostró que el porcentaje más alto de los oficiales de policía de la GAM son los que están casados.
- La variable de la zona geográfica mostró que los policías están concentrados en la provincia de San José.
- La variable de los años de servicio, los oficiales de policía se caracteriza por tener entre once (11) a veinte (20) años de servicio.

Se evidenció en la subescala de Cansancio emocional que los oficiales de policías presentan un alto nivel de cansancio emocional con un 16.67%.

En la subescala de despersonalización los oficiales de policía presentan un alto nivel de despersonalización con un 43.33%.

Se mostró que en la subescala de Baja Realización personal con un 41,67%

Se concluye que un 10% de la muestra de oficiales de policía presenta Síndrome de Burnout cinco (5) hombres y una (1) mujer la media es de 1,10% y la desviación estándar es de ,30 en comparación a la muestra control que no presentan el Síndrome de Burnout.

Si bien solo el 10% de los participantes oficiales de policía, presenta Burnout, no es despreciable considerar el porcentaje que hay en Cansancio emocional, como en despersonalización, aspectos que hay que considerar para elaborar programas o estrategias preventivas del Síndrome de Burnout. Los anterior debido a que estas dimensiones de Cansancio emocional como la despersonalización son las dimensiones que más puede traer consecuencia para la sociedad y a las personas que rodean a los oficiales de policía, tanto usuarios como compañeros, afectando su desempeño en lo laboral deteriorando su desarrollo de convivencia, como en su calidad de vida. Además, pueden desencadenar enfermedades psicosomáticas, que puede afectar tanto a nivel personal como a la institución.

6.2 Recomendaciones

Implementar programas, talleres, seminarios donde se logre detectar y evaluar las necesidades psicoemocionales de los funcionarios dentro de la institución para que reduzca y permita afrontar de manera asertiva y mejor manejo de las emociones para para evitar a futuro el Síndrome de Burnout. Se pueden realizar talleres de una hora con el apoyo del departamento de psicología de inteligencia emocional y habilidades sociales, síntomas de burnout, se puede realizar simulaciones o ejercicios de rol play de situaciones o eventos que surjan a raíz de las labores policiales

Poner en práctica dentro de la institución las actividades recreativas con los compañeros del trabajo con el fin de aumentar el acercamiento e interacción con los compañeros y evitar los niveles de presión laboral, por ejemplo festividad del día del padre, decoración de los días patrios, día de la madre incentivos no renumerados, en conjunto con recursos humanos.

Minimizar situaciones que induzcan el estrés crónico por ejemplo cargas elevadas de trabajo, brindando al oficial los recursos necesarios a la hora de su tiempo laboral, por ejemplo, teniendo siempre un oficial de refuerzo a lo que se le llama binomio, para trabajar en conjunto y así tener acompañamiento en su jornada laboral, poner en práctica la técnica de relajación progresiva de Jacobson, en los momentos de física.

Utilizar técnicas de debriefing psicológico, como el Defusing técnicas grupales que sirven para brindar apoyo permite que las personas ordenen los hechos y pueden procesar los pensamientos del evento sucedido a los oficiales afectados ante una situación traumática la diferencia del Debriefing y el Defusing es que el primero es conducido o guiado por un profesional y el segundo puede ser guiado por el jefe es importante que no sean grupos más de diez personas y que las personas tengan el mismo nivel de afectación del incidente.

Utilizar una adecuada retroalimentación de la labor realizada por el oficial, mediante la retroalimentación interpersonal, la auto observación y registro de los oficiales, impartir talleres de habilidades sociales, reforzar a los oficiales de policías con felicitaciones verbales, recompensas no monetarias.

Generar procesos y comportamientos resilientes, dando material didáctico informativo al oficial para lograr estrategias personales y fomentar la resiliencia, así como seminarios o foros acerca de afrontamiento positivo donde los oficiales puedan participar y favorezca de manera interna y externa, logrando promover el bienestar de cada oficial de policía.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Bernardo Moreno-Jiménez José Luis González Eva Garrosa Dpto. Ps. Biológica y de la salud

UAM (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*.

Freudenberger, J. (1981). The burned out professional: What kind of help? Trabajo presentado en la Primera Conferencia Internacional sobre Estrés y Burnout. Filadelfia.

Gil-Monte, P. R., Peiro, J. M., Valcárcel, P., et al. La Incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: un estudio correlacional en profesionales de enfermería. España.

Psiquis.1996; 17(4): 190-195. pp.37-42. [[Links](#)]

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Batista- Lucio, M.P. (2010) *Metodología de la investigación. (5ª ed.)*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.

J. Buendía y F. Ramos Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide. (2001).

Lozano, M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., et al. (2007).

Descripción de los niveles de burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(1)79-88

Maslach y Leiter (1997) *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burn-out Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 230-200.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982) *Burnout in health professions: a social psychological analysis* En G. Sanders y J. Suls, (Eds) *Social psychology of health and illness* Hillsdale, N.J: Erlbaum.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1984) *Burnout in organizational settings*. En S Oskamp (Ed) *Applied Social Psychology Annual 5*. Beverly Hills, CA: Sage.

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Molina-Brenes, M.A & Moreno Salas, M. (2012) *Síndrome de burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense*. *Revista Ciencias Sociales* Universidad de Costa Rica.

Peiró, J y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S. A.

Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burn out: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.

Rice P.F. *Desarrollo humano. Estudio del ciclo vital*. USA, Maine: Prentice Hall, 1997.

Rugama-Hidalgo, G. (2014) *Prevalencia del síndrome de desgaste profesional su relación con estilos de vida y composición corporal en funcionarios área de salud de Barranca, Puntarenas Universidad Nacional*.

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México, D: F.: Mc Graw Hill.

Tomado de: <http://www.scielo.sa.cr/scielo.php>

ANEXOS
Anexo N°1. Ficha Sociodemográfica

Fecha: _____

Nombre: _____

Cedula: _____

Edad de años cumplidos: _____

Genero / sexo:

Femenino

Masculino

Otro

Nivel educativo: _____

Estado civil: _____

Lugar de Residencia: _____

Ocupación: _____

Años de servicio: _____

Anexo N^o 2 Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS 2 = UNA VEZ AL MES O MENOS
3= UNAS POCAS VECES AL MES 4= UNA VEZ A LA SEMANA 5= POCAS VECES A LA SEMANA 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los civiles	
5	Siento que estoy tratando algunos civiles como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los civiles	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	siento que estoy influyendo positivamente en la vida 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 esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los civiles	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los civiles	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los civiles	
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 civiles me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo N^o 3

Cuestionarios de validación

Fecha: _____

Nombre: _____

Cédula: 1 860 269Edad de años cumplidos: 45 años

Género/ sexo:

 Femenino Masculino OtroNivel educativo: 3^oEstado civil: CasadoLugar de Residencia: Ministerio de Seguridad públicaOcupación: OficialN^o telefónico: 21

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	3
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	4
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	1
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	6
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	3
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	1
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0

Fecha: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

Edad de años cumplidos: 31 _____

Género/ sexo:

Femenino

Masculino

Otro

Nivel educativo: Universidad (incompleta). _____

Estado civil: _____

Lugar de Residencia: _____

Ocupación: Policial _____

N° telefónico: 8 años _____

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Se evaluó el cambio
para poder adaptar en la pobla-
ción en estudio.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.
6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	5
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	4
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	2
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	1
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0

Fecha: _____

Nombre: _____

Cédula: 6399819

Edad de años cumplidos: 25

Género/ sexo:

Femenino

Masculino

Otro

Nivel educativo: Bachillerato en Curso

Estado civil: unión Libre

Lugar de Residencia: Puerto Ricos

Ocupación: Policia

Nº telefónico: 5 Años

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	3
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	3
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	1
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	0
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	3
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0

Anexo N^o 4

Tablas de resultados del PSPP de los participantes

Muestra Policial								
Cansancio emocional		Despersonalización		Baja Realización Personal				
Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje			
Bajo	43	71,67%	Bajo	28	46,67%	Bajo	22	36,67%
Medio	7	11,67%	Medio	6	10,00%	Medio	13	21,67%
Alto	10	16,67%	Alto	26	43,33%	Alto	25	41,67%
Media	1,45%		Media	1,97%		Media	2,05%	

Muestra Control								
Cansancio emocional		Despersonalización		Baja Realización Personal				
Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje			
Bajo	28	68,29%	Bajo	28	68,29%	Bajo	9	21,95%
Medio	8	19,51%	Medio	5	12,20%	Medio	10	24,39%
Alto	4	9,76%	Alto	7	17,07%	Alto	21	51,22%
Media	1,40%		Media	1,88%		Media	2,30%	
	Desv 1,67			Desv ,78			Desv ,82	

Anexo N°5 Declaración Jurada

115

Anexo N°5 Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo Karla Parada Carvajal, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 6-258-453 egresada de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente aperebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, antes quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Psicología juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estudio comparativo sobre los factores de riesgo de burnout en los oficiales de fuerza pública en el Gran Área Metropolitana y una población control, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 668, del 14 de Octubre de 1982; de 1982 sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de Noviembre de 1982 incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que pueda considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Así mismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 18 días del mes de Abril del año dos mil dieciocho.

Firma de Estudiante  _____

Cédula 6258453 _____

Anexo N°6 Carta Tutor

Carta tutor

Destinatario Universidad Hispanoamericana

Carrera Psicología

Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante KARLA PARADA CARVAJAL, cedula de identidad número 602580453, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación el trabajo investiga teórico denominado ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO DE BURN OUT EN LOS OFICIALES DE FUERZA PUBLICA EN EL GRAN AREA METROPOLITANA Y UNA POBLACION CONTROL, el cual ha elaborado para optar el grado académico en Licenciada en Psicología.

En mi calidad como tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la evaluación del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

A	Originalidad del tema .	10%	10
B	Cumplimiento de entrega de los avance.	20%	20
C	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación.	30%	30
D	Relevancia de la conclusiones y recomendaciones.	20%	18
E	Calidad, detalle del marco teórico.	20%	18
Total			96%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente: Lic. Luis Duran Cubero

Cedula de identidad: 105220721

Carné colegió profesional: 0538



Anexo N°7 Carta Lector

Heredia, 09 de Mayo del 2018.

Señores

Registro

Universidad Hispanoamericana

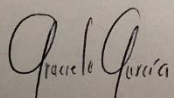
Estimados señores:

La estudiante Karla Parada Carvajal, cédula de identidad 6-0258-0453, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO DE BURNOUT EN LOS OFICIALES DE FUERZA PÚBLICA EN EL GRAN AREA METROPOLITANA Y UNA POBLACIÓN CONTROL, el cual ha elaborado para optar por el grado de licenciatura.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública posterior a la revisión del Filólogo establecida.

Atentamente,

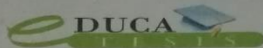


Graciela García Vargas

Cédula 4-0160-0900

Carné # 1962

Anexo N°7 Carta Filólogo



EDUCATESIS, hace constar que se realizó la revisión del presente trabajo, se analizó la construcción de párrafos, vicios del lenguaje, ortografía, puntuación y otros relacionados a la Corrección de Estilo, sin alterar la intencionalidad del autor y el enfoque del tema. Por lo tanto, CERTIFICA, la revisión y corrección de la tesis para optar por el Grado Académico de:

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

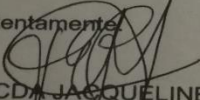
Tema:

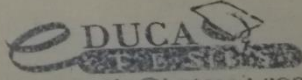
**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO DE BURNOUT
EN LOS OFICIALES DE FUERZA PÚBLICA EN EL GRAN AREA
METROPOLITANA Y UNA POBLACIÓN CONTROL**

Elaborado por: **KARLA PARADA CARVAJAL**

Se extiende la presente en San José, 15 de mayo del 2018.

Atentamente,


LICDA. JACQUELINE RÍOS A.
COORDINADORA GENERAL DE FILÓLOGOS
EDUCATESIS
C/616


educatesis@hotmail.com
8762-2302

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE _____

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Teléfono:(506) 2211 3000

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: _____

Nombre del Investigador (a) Principal: _____

Nombre del participante: _____

A. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:

En esta sección se debe explicar quién está realizando la investigación, la institución a la que pertenecen, una breve justificación o motivación para realizar la investigación, la información que se pretende obtener, el tiempo que durará la investigación y el tiempo que durará la participación de las personas en la investigación. Procure no usar un lenguaje técnico, debe estar redactado con un lenguaje sencillo pero correcto: utilice palabras que cualquier persona pueda entender (la recomendación es redactar para personas con sexto grado de escolaridad).

B. ¿QUÉ SE HARÁ?

Describa de forma detallada los siguientes puntos:

1. En qué consiste la participación de la persona (cuáles mediciones se le harán, si tiene que llenar cuestionarios, consumir algún alimento, dónde tiene que presentarse, en cuáles condiciones debe asistir, etc.).
2. Qué es lo que tiene que hacer para participar en la investigación (cuáles son los requisitos que tiene que cumplir para poder participar).
3. A qué se compromete cuando acepta formar parte de la población de la investigación.
4. Durante cuánto tiempo va a participar en la investigación.

C. RIESGOS:

1. La participación en este estudio puede significar cierto riesgo o molestia para usted por lo siguiente: (describa y anote claramente, con lenguaje sencillo, todas las molestias e inconvenientes posibles –reales y potenciales-, así como riesgos para la salud física y mental, incluyendo el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad. No minimice nunca los riesgos).
2. Si sufriera algún daño como consecuencia de los procedimientos a que será sometido para la realización de esta investigación, los investigadores participantes realizarán una referencia al profesional apropiado para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.

D. BENEFICIOS:

Si existiera algún beneficio directo: Como resultado de su participación en este estudio, el beneficio que obtendrá será (describa los beneficios reales para la persona que acepta participar en el estudio).

Cuando no exista ningún beneficio directo: Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, será posible que los investigadores aprendan más acerca de..... y este conocimiento beneficiará a otras personas en el futuro.

- E. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con la investigadora Karla Parada Carvajal quien debió haber contestado de forma satisfactoria todas sus preguntas. Si quisiera mayor información más adelante, puede obtenerla llamando al investigador a cargo al teléfono (*número*) en el horario (*horario de consulta disponible*). Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Universidad Hispanoamericana al teléfono 2211-3000, de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm.

- F. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
- G. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho **de negarse a participar o a interrumpir** su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de la atención médica o de otra índole que requiera.
- H. Su participación en este estudio es confidencial por lo que en caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión científica, se garantiza estrictamente el anonimato de todas las personas participantes en el estudio.
- I. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de estudio en esta investigación.

Nombre, cédula y firma del sujeto (niños mayores de 12 años y adultos)
fecha

Nombre, cédula y firma del testigo fecha

Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento fecha

Nombre, cédula y firma del padre/madre/representante legal (menores de edad) fecha

NOTA :Si el participante es un menor de 12 años, se le debe explicar con particular cuidado en qué consiste lo que se le va a hacer.

Se le recuerda que si va a trabajar con adolescentes de edades entre 12 y 18 años, debe elaborar fórmula de asentimiento informado.

