

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA
CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**



**“EL ESTRÉS Y EL BURNOUT EN LOS AGENTES DE LA
POLICÍA ESTATAL PREVENTIVA DE ENSENADA BAJA
CALIFORNIA“.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

ERIC ANDRU CAMPOS DÍAZ

Ensenada, B.C.

Diciembre de 2014

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Director de la Tesis: _____



Dra. María Concepción Ramírez Barón

Aprobado por los integrantes del Sínodo:

1.-



Dra. Blanca Rosa García Rivera

2.-



Dra. Karla Ramírez Barón

Dedicatoria

A mi madre por su amor, paciencia y su apoyo incondicional q.e.p.d.

A Daniela y Abraham, mi inspiración

A mi padre por sus consejos y su gran ejemplo de vida

Gracias...

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su gran amor, fidelidad e infinita misericordia, por caminar conmigo y acompañarme en todo momento.

A mi directora de tesis, Dra. María Concepción Ramírez Barón, por compartir sus conocimientos, su experiencia, paciencia y motivación.

A Dra. Blanca Rosa García Rivera, por su gran apoyo, dedicación y su gran disposición.

A mi casa de estudios, Universidad Autónoma de Baja California, por brindarme la oportunidad de ser parte de esta gran familia y contribuir en mi desarrollo profesional.

Al comandante de la Policía Estatal Preventiva Erik Lara Cabrera, por su gran apoyo en este trabajo.

A la Policía Estatal Preventiva por brindar las facilidades de realizar esta investigación.

Resumen

Dado que la actividad policial es un trabajo altamente estresante según distintos autores, se debe de evaluar de una manera específica y no general, por lo que se utilizó el instrumento diseñado por Dr. Mc Creary en donde identifica a dos tipos de estresores principalmente, los operacionales PSQ-Op y los organizacionales PSQ-Or. Así también se utilizó el MBI Maslach Burnout inventory versión castellano de Gil Monte, los instrumentos utilizan una escala tipo Likert. El objetivo de esta investigación es saber si hay una correlación entre el Estrés y el Síndrome de Burnout en los Agentes de la Policía Estatal Preventiva de Ensenada. Participaron 46 elementos de un total de 78, es decir el 58.97%.

Se pudo observar que los estresores que predominan en los agentes policiacos son de tipo organizacional y no operacional. Así también que los agentes de la Policia Estatal Preventiva de Ensenada, no presentan síntomas de estrés, por lo que no hay una correlación con el Síndrome de Burnout, según la Rho de Sperman.

Palabras claves: Estrés, síndrome de Burnout

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1	7
1.1 Marco referencial	
1.2 Descripción Policía Estatal Preventiva	11
1.3 Descripción CALEA	12
1.4 Índices delictivos del Estado de Baja California	13
1.5 Marco Teórico	
1.5.1 Estrés	15
1.5.2 Modelos teóricos del estrés	16
1.5.3 Burnout	17
1.5.4 Modelos Burnout	20
Capítulo 2	
2.1 Metodología	24
2.2 Objetivo general	24
2.3 Objetivos específicos	24
2.4 Hipótesis	25
2.5 Preguntas de Investigación	25
2.6 Matriz de congruencia	25
2.7 Paradigma y método de estudio	27
2.8 Diseño de los instrumentos	27
2.9 Confiabilidad y validez	28
Capítulo 3	
Análisis y Resultados	29
Capítulo 4	
Conclusiones	32

Lista de Figuras

1 Gasto público de B.C.	12
-------------------------	----

Lista de tablas

1.1 Diferenciación estrés y burnout	17
1.2 Trabajos realizados	18
1.3 Índice delictivo por municipio	13
1.4 Delitos con violencia Mexicali	13
1.5 Delitos con violencia Tijuana	14
1.6 Delitos con violencia Ensenada	14
1.7 Delitos con violencia Tecate	14
1.8 Delitos con violencia Rosarito	15
1.9 Conceptos Burnout	19
1.10 Modelos etiológicos burnout	20
2.1 Relación objetivos preguntas e hipótesis	25
2.2 Autores e instrumentos	27
2.3 Alpha de Cronbach Instrumentos	27
3.1 Principales estresores percibidos	28
3.2 Estresores operacionales y organizacionales	29
3.3 Burnout en categorías	30
3.4 Correlación estrés y burnout	31
3.5 Correlación de rangos de Spearman	31

Introducción

La presente Investigación establece la relación que tienen el estrés laboral y el Burnout en los agentes de la Policía Estatal de Baja California, que en lo subsecuente al referirse a ellos se les denominará agentes de la PEP. El estrés es llamado la enfermedad del siglo XXI según Islas (2012), este afecta de manera diversa a las personas, física, psicológica y socialmente.

En la actualidad nos enfrentamos a un mundo dinámico, en donde el cambio es la única constante y nos tenemos que sujetar a comer a deshoras, trabajar jornadas más largas, llevarse el trabajo a casa y en ocasiones priorizamos las actividades laborales por encima de nuestra familia, estas situaciones se dan de manera regular y a menudo son el pan de todos los días.

Este contexto no es ajeno para los agentes de la Policía, ya que la ocupación policiaca es inherentemente estresante, según, (San Sebastián, Ibarretxe, Zumalabe. p 215, 2002) citado en Torres. Así también afirma que los estresores específicos del trabajo policial se diferencian en organizacionales e inherentes, los estresores organizacionales son aquellos que son producidos por la administración, mientras que los inherentes o también llamados operacionales son derivados de su actividad habitual, que resultan perjudiciales para su salud física y psicológica, como pueden ser la exposición al peligro y la violencia.

El hecho de enfrentarse a situaciones extremas dada la naturaleza de su trabajo y preguntarse al salir de casa si regresarán o volverán a ver a sus seres queridos, son factores que pueden incidir en el aumento del Estrés Laboral y padecer en consecuencia el llamado Burnout.

Dada la escasa información existente del tema en donde se involucra a la fuerza pública en México, se visualiza como un área de oportunidad para lograr una mejor comprensión y entendimiento del fenómeno, sobre todo en este preciso momento, dada la situación de violencia que se ha venido experimentando en los últimos años González M. (2012).

Una de las finalidades que se tiene al estudiar a la población policial del estado, es la aportación de resultados útiles que permitan un mejoramiento en la calidad de vida de los agentes, por otra parte contribuir al conocimiento científico. El estrés y el burnout en el trabajo es un tema que no puede ser excluido en el ejercicio o práctica de la profesión de la fuerza pública. Dado a que los agentes policíacos, tienen fracciones de segundos para tomar una decisión, es importante saber que los policías manejan un nivel de estrés bajo.

Los agentes policíacos tienen una gran responsabilidad al concluir en jalar o no el gatillo, o actuar de cierta manera, puede llegar a cambiar el rumbo no nada más de su propia vida sino la de muchas otras, pudiendo pasar de ser una persona honorable y respetada, a alguien con una conducta indecorosa e indigna para la sociedad, todo esto provocado por un cúmulo de estrés en un mal día de trabajo.

Planteamiento del problema

En la actualidad nos enfrentamos a una problemática social de inseguridad, hasta el quinto año de gobierno del presidente Felipe Calderón Hinojosa, se estima que el número de ejecuciones era alrededor de 60,420, de este número el Estado de Baja California se posiciona en cuarto lugar a nivel nacional con 4,014 muertes. Mendoza (2011).

Considerando esta situación, y dado que los agentes de seguridad pública tienen que tratar de manera diaria con una exposición física, violencia, actos de alto impacto y el miedo de repercusiones en contra no solo en su persona sino también de su familia, se puede suponer que enfrentan altos índices de estrés, según publicación Agencia Reforma (2008). Mientras que en los primeros 20 meses de la administración de Peña Nieto la suma de averiguaciones previas por homicidios dolosos y culposos asciende a 57,899 de acuerdo a publicación Zeta (2014).

Según algunas notas periodísticas del Estado de Baja California, se puede observar el comportamiento de los agentes de la Policía Estatal Preventiva, como una muestra del posible estrés y burnout que pueden padecer algunos de sus miembros.

Ensenada, B.C. Decenas de personas que se dijeron víctimas de lo que calificaron como atropellos e ilegalidades de agentes de la Policía Estatal Preventiva (PEP), se manifestaron en el edificio del Gobierno del Estado para exigir que cesen las agresiones. Madrigal (2011).

Mexicali, “El Gobierno del Estado de Baja California actuará con total firmeza para hacer justicia en el caso del homicidio cometido en contra del ciudadano Oscar Enrique Lucero Jaramillo”, afirmó ayer el Secretario de Seguridad Pública del Estado, al anunciar el cese de otros dos mandos de la Policía Estatal Preventiva (PEP) y la reestructuración de ese cuerpo de seguridad. Delgado (2011).

Justificación de la investigación

Actualmente existe una serie de requisitos para poder ingresar a la Policía Estatal Preventiva, exámenes físicos, psicológicos, prueba del polígrafo, estudios socioeconómicos, entrevistas entre otros según datos recabados de la página de internet de la Secretaría de Seguridad Pública; una vez aprobados estos exámenes, no hay algún instrumento de medición empleado para valorar el nivel de estrés en los agentes.

Partiendo del supuesto que no se puede mejorar lo que no se puede medir, así también el de reconocer la magnitud del problema del estrés laboral y burnout, además estar conscientes de la importancia de mitigar los efectos para lograr un mejor desempeño de los agentes policíacos, nace la idea de realizar esta investigación.

El Estado de Baja California ha sido reconocido a nivel internacional para otras entidades federativas por los resultados obtenidos en materia de seguridad pública, Gobierno del Estado de B.C. (2011). Con esta investigación se pretende sentar las bases para la evaluación constante de los agentes, ya que esto ayudará de manera personal al policía así como también contribuirá en el mejoramiento del clima organizacional, por otra parte tendrá un impacto positivo en la sociedad en general, ya que se podrá sacar de las calles aquellas personas que pudieran actuar de manera irracional por presentar un nivel de estrés no apto para el desempeño de sus funciones.

La Secretaría de Seguridad Pública del Estado es una de las áreas del gobierno que mayores recursos obtiene, Periódico Oficial. (2012), la compra de armamento, patrullas, mantenimiento de unidades y la nómina de personal son los rubros mas importantes a considerarse en el gasto.

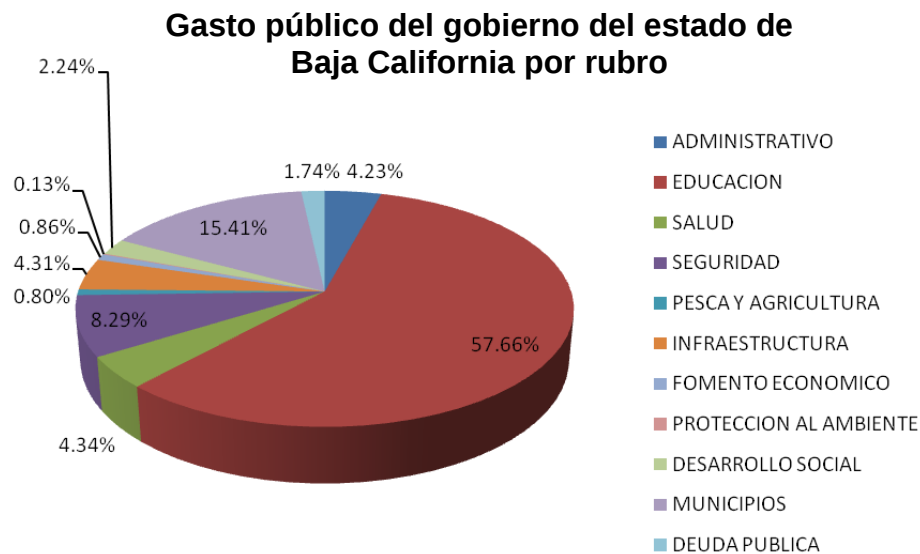


Fig 1 Periódico Oficial del Estado de Baja California 2011.

Objetivo general de Investigación

El objetivo general de esta investigación es correlacionar el estrés con el síndrome de burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva.

Objetivos particulares de investigación

Los objetivos particulares son: 1. Identificar si existe relación entre el estrés de tipo operacional y el burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva. 2. Identificar si existe relación entre el estrés de tipo organizacional y el burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva.

La primer variable independiente de este estudio es el estrés, que es caracterizado por dos dimensiones, que son el estrés generado de tipo organizacional y el estrés generado de tipo operacional. La segunda variable dependiente de esta investigación es el burnout, que se describe como un agotamiento físico emocional como resultado de una exposición a un estrés

prolongado y este a su vez es caracterizado por cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo, Indolencia, culpa, desgaste psíquico.

Esta investigación es de tipo no experimental, ya que solo se recurre a la observación del fenómeno, sin intervenir, manipular o controlar las variables de estudio; así también es correlacional ya que se busca encontrar si existe relación entre las variables estudiadas. El método empleado para la recolección y análisis de datos es cuantitativo.

Todos los datos fueron acopiados utilizando los siguientes instrumentos: Cuestionarios PSQ-Op y PSQ-Org de McCreary & Thompson (2006) y el cuestionario de Maslach & Jackson adaptación de P-Gil Monte (2005) al español, así también se emplearon 16 preguntas para recabar información del perfil socio-demográfico de los agentes, haciendo un total de 76 reactivos.

Hipótesis

La hipótesis principal es: A mayor estrés mayor será burnout en los agentes de la policía estatal preventiva.

Esta investigación se integra de cuatro capítulos: marco referencial, marco teórico, metodología análisis y resultados y por último discusión conclusión y recomendaciones

El primer capítulo establece definiciones, conceptos, modelos, teorías y estudios del estrés y el burnout, desde un contexto amplio, las implicaciones que han tenido en diferentes partes en donde se han estudiado y también se hace una breve descripción de la Institución en donde se realizó el estudio.

Capítulo 1

1.1 Marco Referencial

Según The American Institute of Stress, es difícil poder definir al Estrés ya que es un fenómeno muy subjetivo, lo que para algunas personas es estresante, para otras pudiera ser placentero. American Institute of Stress. Según la OMS El estrés laboral se propicia por una serie de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destreza o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Houtman & Jettinghoff (2008). Expone que cuando esto sucede se presentan una serie de reacciones, respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

En un estudio a cinco países: Estados Unidos, Finlandia, Alemania, Reino Unido y Polonia, que son considerados emblemáticos por la manera en concebir a la organización del trabajo, a los sistemas de protección, tipos de legislación, asistencia sanitaria y las formas de abordar los problemas de salud mental establece que los costos del estrés en el trabajo y la depresión es cada vez mayor. Phyllis Gabriel (2000).

En dicha investigación sobresale el caso de Finlandia en donde establece que más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntoma relacionado con el estrés; por otra parte en el Reino Unido 3 de cada 10 empleados sufre problemas de salud mental, siendo los provocados por el estrés el que mayor incidencia presenta. En Estados Unidos los problemas de salud mental representan una pérdida equivalente a 200 millones de días de trabajo anuales.

En los países bajos el costo del ausentismo derivado del estrés laboral asciende a 4mil millones de Euros al año. Houtman (2008). Así también, entre el 5% y el 10% de los países en desarrollo padecen de estrés laboral, mientras que el porcentaje es mayor en los países industrializados, oscilando entre el 20% y el 50% de los trabajadores sufren de estrés.

Según la American Psychological Association Practice Organization, establece que el 69% de los trabajadores estadounidenses creen que su trabajo es una fuente significativa de estrés, además el 41% establece que el estrés lo sienten en su jornada laboral. Por otra parte el 51% reconocen que fueron menos productivos en su trabajo debido al estrés. El costo anual en pérdidas estimado en Estados Unidos asciende a 300 billones de dólares, entre ausentismo, rotación de personal, falta de productividad, costos médicos, de seguros y legales. Rosh (2001) citado en American Psychological Association Practice Organization.

A pesar del reconocimiento y la preocupación internacional sobre el impacto que tiene el estrés laboral en la vida de los trabajadores, así como en la repercusión económica para las organizaciones y el costo para el Estado para tratarlo, en México no se tiene un dato oficial del estrés laboral, lo que es realmente preocupante, sin embargo de manera extraoficial este problema se reconoce a través de distintas publicaciones periodísticas, algunas afirmando que México ocupa los primeros lugares a nivel mundial.

Furnham (2001) reconoce que las consecuencias del estrés las sienten los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y la economía en su conjunto. Cuando se habla de Burnout no podemos dejar de considerar que este es una respuesta al estrés laboral crónico, según lo establecen distintos autores Gil-Monte & Peiro, 1999; Maslach & Leiter, 2005; Maslach, Schaufeli & Leiter 2001. Citado en López, Osca & de la Fe (2008)

El estrés y el burnout tienen una relación directa el uno con el otro, pero existe una diferencia entre ellos, cuando se hace mención del estrés hay factores ajenos a lo laboral que inciden en él, como las situaciones de la vida cotidiana, por ejemplo: hijos, problemas con la pareja, presiones económicas entre otros; para el burnout es una respuesta que se da por situaciones en el trabajo. Se cree que una persona sufre de estrés cuando esta se enfrenta a situaciones

externas y cree que estas sobrepasan sus recursos o capacidad. Quiros & Labrador (2006).

Algunas diferencias entre el estrés y el burnout, es que el burnout es una consecuencia del estrés crónico que se experimenta en el entorno laboral, con relación a las demandas y características del trabajo. Por otra parte el estrés genera efectos positivos y negativos y el burnout solamente genera efectos negativos. El estrés predispone la generación del burnout pero no es la causa. (Madrigal 2006) citado en Haro K. (2012).

La Asociación Mobbing Madrid hace algunas diferencias entre el estrés y el burnout:

1.1 Diferenciación estrés y burnout.

Estrés	Burnout
El empleado se siente demasiado vinculado a los problemas que lo originan	El empleado tiende a todo lo contrario e intenta separarse de ellos en lo posible
La persona estresada siente una aceleración general de su ritmo de trabajo	La persona quemada se siente espeso y lento en sus labores
El estrés es un acto natural que ayuda a estar alerta, por lo que en una medida adecuada puede servir de impulso	El síndrome del trabajador quemado solo impulsa hacia abajo.

Elaboración propia según asociación Mobbing Madrid

Por lo general, los estudios del síndrome de burnout están dirigidos principalmente al sector salud o al área docente, en esta investigación se estará abordando desde la perspectiva del área de seguridad pública.

No obstante existe una preocupación a nivel global por conocer más sobre el tema del estrés y burnout, esto con el objeto de poder mitigar los efectos. A continuación se muestra una serie de trabajos realizados en distintos países:

1.2 Trabajos realizados en distintos países

Autor, año, país	Título	Método	Resultados
Esther Torres Álvarez Xabier San Sebastián 2002 España	Autopercepción del estrés laboral y distrés: Un estudio empírico en la policía municipal	Se aplicó encuesta a 353 sujetos, un cuestionario de 65 ítems. Propósito de identificar y analizar un conjunto de estresores asociados a la auto percepción del estrés laboral	Existe una sobrecarga de trabajo igual que en otras organizaciones, otra fuente de estrés es la proveniente de la imagen y credibilidad de la institución
Collins, P., Gibbs, C 2003 UK	Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force	Revisar las fuentes de estrés y síntomas en los policías. Se encuestaron a 1206 policías, aplicando el General Health Questionnaire GHC	Los principales estresores fueron derivados de la cultura organizacional y el trabajo excesivo. Existe una mayor susceptibilidad en las mujeres
Daniel Briones Mella 2007 Chile	Presencia de Síndrome Burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile	Investigación para medir el Burnout aplicando el Maslach Burnout Inventory. Cuestionarios aplicados a 115 Carabineros.	48.7% con alto índice del síndrome, Las personas casadas mostraban una significativo aumento en la variable de Disminución del logro personal
Selokar, Nimbrate, Ahana, Gaidhane, Wagh 2009 India	Investigación que pretende medir el nivel de estrés de los policías y determinar los estresores. Se aplicaron 102 cuestionarios	Investigación que pretende medir el nivel de estrés de los policías y determinar los estresores. Se aplicaron 102 cuestionarios	Principales estresores: Crítica de superiores, exceso de trabajo, falta incentivos, insatisfacción laboral
Yu-Fen Chen 2009 China	Job stress and performance: A study of police officers in central Taiwan	Encuesta realizada a 1,067 policías para ver la relación del estrés con el desempeño	Los policías de entre 31 y 40 años de edad y con 11 a 20 años de servicio fueron los que manifestaron mayor estrés. Aquellos que tenían un alto nivel de estrés manifestaban un menor rendimiento

Elaboración propia

1.2 Descripción Policía Estatal Preventiva.

Esta investigación se realizó en la base operativa de la Policía Estatal Preventiva en Ensenada, B.C., Este organismo pertenece a una de las áreas de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California. Se compone de cuatro divisiones principales: Operativa, Técnica o de Investigación, Enlace Internacional y Protección a funcionarios.

La Policía estatal Preventiva es una Institución Policial profesional, que tiene como principal objetivo garantizar la seguridad y el orden público como mandato de Estado, mediante acciones que coadyuven y logren satisfactoriamente la prevención de los delitos. Centrando sus esfuerzos mediante la prevención, a través de la recuperación de los espacios que son ocupados por la delincuencia, logrando tal recuperación por medio de la presencia institucional, a través de una estrecha coordinación con los tres órdenes de gobierno. Según la Secretaría de Seguridad Pública del Estado (s.f.)

Por otra parte la inhibición del delito por medio de los diferentes operativos derivados de las investigaciones y labores de inteligencia. Cuenta con 4 bases operativas en el Estado, localizadas en los municipios de Mexicali, Tijuana, Tecate y Ensenada. Cabe mencionar que tiene una certificación internacional por parte de The Commission of Accreditation for Law Enforcement Agencies, Inc., que en lo subsecuente se le llamará CALEA por sus siglas en inglés. Este es un órgano de verificación de calidad de cuerpos policiales en el mundo, creado en 1979. Que tiene como propósitos: Fortalecer las capacidades de prevención y control del delito, formalizar las esencialmente prácticas administrativas, establecer prácticas de personal justas y no discriminatorias, mejorar la prestación de servicios, solidificar la cooperación y la coordinación

entres agencias, aumentar la confianza de la comunidad y el trabajo en equipo de la agencia.

1.3 Descripción certificación CALEA

Según la Police Community (s.f.). Esta certificación fija los estándares para el desarrollo profesional de las agencias de seguridad pública que buscan ser vanguardistas o progresistas en sus procesos. Aquellas organizaciones que han sido acreditadas representan un compromiso a alcanzar un nivel de profesionalización que la ciudadanía y la comunidad requiere de las instituciones de seguridad pública.

La comisión de de esta institución fue creado en 1979 por la International Asociation of Chiefs of Police, Police Executive Research Forum, National Organization Black Law Enforcement y la National Sheriffs Association; todas estas Asociaciones en ubicadas en Estados Unidos de Norteamérica.

Estas cuatro asociaciones crearon los lineamientos que pudieran utilizar las instituciones municipales, estatales o federales en Estados Unidos, así como también en otros países. Es preciso mencionar que CALEA es la única certificación en cuerpos policiacos que tiene reconocimiento a nivel internacional, así mismo es la primera certificación en la fuerza pública.

Cuenta con un comité de comisionados que son expertos y conocedores en materia de Seguridad Pública. Son veintiún miembros y once de ellos pertenecen a la fuerza pública, los diez restantes son del sector privado, teniendo así una representación municipal, estatal, federal de Estados Unidos y de manera internacional con personas de Canadá, así como también de la sociedad en general.

1.4 Índices delictivos del Estado de Baja California

El gobierno del Estado de Baja California, a través de la Secretaría de Seguridad Pública, ha publicado en su página de internet los datos oficiales de la incidencia delictiva desde el año 2006. Secretaría de Seguridad Pública (s.f.), para efectos de este trabajo se considerarán los años 2010, 2011, 2012 y 2013. En la siguiente tabla se menciona el total de delitos por cada municipio del Estado de Baja California. En las tablas siguientes se mencionan los delitos que fueron realizados con violencia en cada uno de los municipios.

1.3 Índice delictivo por municipio anual

Municipio	2010	2011	2012	2013
Mexicali	34,828	43,504	38,280	34,494
Tijuana	53,391	49,706	49,067	48,207
Ensenada	14,963	15,209	14,628	14,074
Tecate	4,135	4,074	4,010	4,223
Rosarito	2,894	2,838	2,697	3,031

Elaboración propia a partir de Secretaría de Seguridad Pública del Estado

1.4 Delitos con violencia Mexicali

Delitos	2010	2011	2012	2013
Robo	2,395	4,673	4,201	4,160
Lesiones	3,067	2,413	2,272	2,335
Homicidios	103	139	155	150
Secuestro	5	15	1	4
Violación	135	183	170	151

Elaboración propia a partir de Secretaría de Seguridad Pública del Estado

1.5 Delitos con violencia Tijuana

Delitos	2010	2011	2012	2013
Robo	8,378	6,179	4,652	4,770
Lesiones	6,144	5,965	6,225	5,521
Homicidios	688	418	332	492
Secuestro	68	45	24	23
Violación	272	313	302	267

Elaboración propia a partir de Secretaría de Seguridad Pública del Estado

1.6 Delitos con violencia Ensenada

Delitos	2010	2011	2012	2013
Robo	633	516	578	518
Lesiones	1,970	1,759	1,643	1401
Homicidios	40	47	54	48
Secuestro	2	0	1	3
Violación	114	147	114	108

Elaboración propia a partir de Secretaría de Seguridad Pública del Estado

1.7 Delitos con violencia Tecate

Delitos	2010	2011	2012	2013
Robo	248	194	239	240
Lesiones	530	539	422	413
Homicidios	20	29	19	34
Secuestro	0	2	3	1
Violación	19	18	25	18

Elaboración propia a partir de Secretaría de Seguridad Pública del Estado

1.8 Delitos con violencia Rosarito

Delitos	2010	2011	2012	2013
Robo	205	179	161	238
Lesiones	330	319	248	255
Homicidios	33	40	30	50
Secuestro	4	2	1	2
Violación	22	21	22	20

Elaboración propia a partir de Secretaría de Seguridad Pública del Estado

Como podemos observar en datos anteriores, cada municipio se enfrenta a distintos tipos de delitos, es necesario considerar distintos aspectos como la ubicación geográfica dada la cercanía de la frontera, así como también la densidad poblacional.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Estrés

El uso del término o la palabra estrés ha sido sin duda una de las más usadas en el campo laboral, sin tener muy claro en qué consiste. Al estudiar la literatura del tema se encuentran una multitud de definiciones, en las que se abordan desde diferentes perspectivas, como estímulo, como respuesta o como consecuencia.

A pesar de que se tiene idea de que el fenómeno del estrés ya era estudiado desde hace mucho tiempo no fue sino hasta 1936 que Hans Selye considerado ahora por muchos como el padre del concepto moderno de estrés lo definió como: una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. (Slipak 1991).

Algunos autores consideran que el estrés es necesario para afrontar cualquier situación que ponga en riesgo la vida del individuo, pero que puede llegar a tener un efecto perjudicial si este es constante (Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008). El estrés es un proceso que se origina cuando las demandas ambientales superan la capacidad adaptativa de un organismo. Esto puede dar lugar a cambios biológicos y psicológicos, que a su vez pueden ser causantes de enfermedad (Lahuerta 2011).

La carrera policial está directamente relacionada con el estrés, ya que el policía desarrolla su trabajo en un entorno conflictivo en el límite de la marginalidad y criminalidad. Cada vez resulta más importante conocer y entender los efectos del trabajo sobre la salud de las personas, se estima que unas 160 millones de personas sufren enfermedades relacionadas con el trabajo. (Organización Internacional del trabajo 2013)

1.5.2 Modelos teóricos del estrés

Modelo de Interacción entre demandas y control Karasek, 1979

En este modelo el estrés laboral surge cuando las demandas de trabajo son altas y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma es baja. Es decir que el estrés es función directa de la intensidad de la demanda es función inversa de la amplitud del control o capacidad de decisión que el sujeto tiene de su propio trabajo. (Moreno, González & Garrosa 2001).

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones. (Payne & Fletcher 1983)

El estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales, apoyos laborales y restricciones laborales. Si el trabajo proporciona buenos apoyos y bajas restricciones, las demandas no son estresantes.

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador Harrison 1978

Este tipo de modelo establece que lo que produce estrés es el desajuste entre las demandas del entorno y los recursos con los que cuenta el trabajador para enfrentarlas. Es decir, si el trabajador percibe que hay un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos y sus capacidades para llevarlas a cabo se produce el estrés. La falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a varios tipos de desviación de las respuestas de los sujetos. A nivel psicológico pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas e insomnio. (Barrón 2004).

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa de Siegriest.

Este modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Este modelo aporta información sobre características individuales del trabajador, la recompensa obtenida, el esfuerzo realizado y el grado de implicación que tiene cada trabajador en su empresa. (Lopez, Hidalgo, Martinez, Valens, Sureda & Monrroy 2004)

1.5.3 Burnout

En la actualidad el síndrome de agotamiento profesional (burnout) se considera una patología laboral, es decir es un conjunto de síntomas que dan origen a un descontento característico que afecta de manera negativa la conducta del trabajador. Gil Monte (2003) lo define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden

El síndrome del burnout tiene implicaciones para las personas como para las organizaciones, ya que es una respuesta al estrés crónico que contiene actitudes y sentimientos nocivos. Es caracterizado por tres dimensiones: el agotamiento emocional, es decir la sensación de no poder dar más de sí, el cinismo, desconfianza hacia su trabajo y baja realización profesional (Apiquian, 2007, citado en Dávila Hernández 2011).

Maslach y Jackson (citado por Quiros & Labrador, 2006). Definen al burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico o psicológico y emocional (...) una actitud fría y despersonalizada (...) y un sentimiento de inadecuación (...).

Algunos síntomas conductuales relacionados con el Burnout según Williams & Cooper (2004). son: Irritabilidad y agresión, ansiedad, temor, capacidad deficiente para tomar decisiones, preocupación por asuntos triviales, incapacidad para establecer prioridades, dificultad de afrontamiento, cambios y variaciones del estado de ánimo, dificultades de concentración, deterioro de la memoria reciente, sentimientos de fracaso, falta de un sentimiento de valía personal, aislamiento.

Este concepto de Burnout ha venido desarrollándose con el paso del tiempo, si bien es cierto que Freudenberg lo empezó a utilizar en 1974 haciendo referencia al estado físico y mental que presentaron unos jóvenes que prestaban sus servicios en su clínica, más tarde otros autores como Burke en 1987 explica al Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral caracterizada por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento. (Citado en Martínez A. p 4 2010).

Otra definición es la aportada por García 1995; Maslach, Schaufeli & Leiter 2001. El cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. (citado en Ortega & López 2003)

Para Dessler G. (2009) define al Burnout como agotamiento, explicando que este es un fenómeno estrechamente relacionado con el estrés laboral, en el cual se consume por completo los recursos físicos y mentales debido a la lucha exagerada por alcanzar una meta poco realista que se relaciona con el trabajo.

1.9 Tabla Conceptos de burnout

Autor, año	Concepto
Freudenberger (1974)	Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.
Pines y Krafy (1978)	Una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.
Edelwich y ricosBrodsky (1980)	Pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.
Dale	Consecuencia del estrés laboral indicando que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.
Maslach y Jackson (1986)	Cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.
Cherniss	Cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.
Ander- Egg (1996)	Hace referencia al burnout señalando que el agotamiento emocional es literalmente un desgarramiento existencial que se presentaría en los profesionales más inquietos y comprometidos con el servicio social.
Atance (1997)	Hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con personas, máxime cuando ésta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores).
Gil-Monte (2001)	Respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.
Yague (s/f)	Tipo de defensa patológica frente al estrés que se manifiesta

	fundamentalmente en un estado de intensa frustración, apatía, agotamiento, despersonalización y reducida realización personal, pérdida de interés por el cliente, pérdida de consideración, de respeto por lo compañeros y al servicio, distanciamiento emotivo del trabajador.
Caballero, L. (s/f)	Es una situación psicológica que se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima con una sensación de vacío que sufre el trabajador.

Fuente: Elaboración propia

1.5.4 Modelos Burnout

Existen distintos modelos que tratan de explicar de manera satisfactoria la comprensión del fenómeno de burnout, esto a través de su etiología, en donde se establecen marcos teóricos más amplios y diferentes a la misma teoría del síndrome. Estos modelos consideran una serie de variables como antecedentes y consecuentes del síndrome.

Existen cuatro grandes grupos de modelos teóricos, el primero se ha desarrollado en el marco de la teoría sociocognitiva del Yo, el segundo se basa en las teorías del intercambio social, el tercero basa su teoría en el aspecto organizacional y el cuarto considera la teoría estructural.

1.10 Modelos etiológicos de burnout

Teoría sociocognitiva del yo			
Modelo	Año	Variables	Descripción
Modelo de competencia social de Harrison	1983	Competencia eficacia	La mayoría de los trabajadores que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda, están altamente motivados para ayuda. En el lugar de trabajo existen factores que serán de ayuda o de barrera, que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto

			con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el burnout.
Modelo de Pines	1993	Motivación Expectativas	Este modelo es motivacional, plantea que solo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el síndrome de burnout.
Modelo de autoeficacia de Cherniss	1993	Autoeficacia	La consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir una disminución de la autoeficacia percibida y, por último al desarrollo del burnout.
Modelo de Thompson, Page y Cooper	1993	Autoconfianza	Destacan que la autoconfianza tiene un papel preponderante en la aparición de burnout, Existen cuatro factores a considerarse en la manifestación del síndrome. 1.) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. 2) El nivel de

			autoconciencia. 3) Las expectativas de éxito personal.4.) Los sentimientos de autoconfianza
Teorías de intercambio social:			
Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli	1993		Existen tres fuentes de estrés que están ligados con el proceso de intercambio social: 1.) La incertidumbre: es la ausencia o la falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos. 2) La percepción de equidad: Se refiere al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.
Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy	1993	Motivación	Se basa en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir burnout.
Teorías organizacional			
Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter	1998	Progresión secuencial	Este modelo propone una progresión en el tiempo en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro
Modelos de Cox, Kuk y Leiter	1993	Agotamiento emocional	Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias y que el agotamiento emocional es la dimensión esencial de este síndrome.

Elaboracion propia

Capítulo 2

2.1 Metodología

La presente investigación es descriptiva correlacional, tiene por objeto identificar la relación que tiene el estrés y el burnout en el desempeño de los agentes de la policía Estatal Preventiva. Para conocer más de esta situación se aplicaron 46 encuestas en las instalaciones de la Policía Estatal Preventiva, ubicada en Ampliación Blvd. Zertuche S/N col. Praderas del Ciprés, en el municipio de Ensenada, B.C.. Se recurrió a los cambios de turno como estrategia para tener al personal en base y considerar a los agentes que laboran en todos los turnos: matutino, vespertino y nocturno.

El total de los encuestados fue de 46 agentes de un total de 78, obteniendo un 58.97% de participación. Las personas faltantes de contestar obedecen a distintas razones algunos se encontraban de vacaciones, con incapacidades, comisiones especiales, días de descanso, etc.

2.2 Objetivo General.

Identificar si existe relación entre el estrés y el burnout en los agentes de la Policía Estatal Preventiva

2.3 Objetivos Específicos

- Identificar si existe relación entre el estrés operacional y el burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva.
- Identificar si existe relación entre el estrés organizacional y el burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva.

2.4 Hipótesis

Hipótesis general

A mayor estrés mayor será burnout en los agentes de la policía estatal preventiva.

A mayor estrés operacional, mayor será el burnout que presentan los agentes de la policía estatal preventiva.

A mayor estrés organizacional mayor será el burnout que presentan los agentes de la policía estatal preventiva.

2.5 Preguntas de investigación

1. ¿Existe una relación entre el estrés que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva y el burnout?
2. ¿Pudiera ser que el estrés operacional sea la principal causa en la generación del burnout en los agentes de la Policía Estatal Preventiva?
3. ¿Pudiera ser que el estrés organizacional sea la principal causa en la generación del burnout en los agentes de la Policía Estatal Preventiva?

2.6 Matriz de congruencia

Para poder visualizar de una mejor manera la relación entre los objetivos, las preguntas de investigación y las hipótesis, se presenta la siguiente tabla:

2.1 Tabla Relación de objetivos, preguntas e hipótesis

Objetivo General	Objetivos Particulares	Preguntas de Investigación	Hipótesis General	Hipótesis
Identificar si existe relación entre el estrés y el burnout en los agentes de la Policía Estatal Preventiva	1. Identificar si existe relación entre el estrés operacional y el burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva 2. Identificar si existe relación entre el estrés organizacional y el burnout que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva	1. ¿Existe una relación entre el estrés que presentan los agentes de la Policía Estatal Preventiva y el burnout? 2. ¿Pudiera ser que el estrés operacional sea la principal causa en la generación del burnout en los agentes de la Policía Estatal Preventiva? 3. ¿Pudiera ser que el estrés organizacional sea la principal causa en la generación del burnout en	A mayor estrés mayor será burnout en los agentes de la policía estatal preventiva	Ho. 1: A mayor estrés operacional, mayor será el burnout que presentan los agentes de la policía estatal preventiva. Ho. 2: A mayor estrés organizacional mayor será el burnout que presentan los agentes de la policía estatal preventiva Ho.3 A mayor estrés organizacional mayor será el burnout que presentan los agentes de la policía estatal preventiva.

		los agentes de la Policía Estatal Preventiva?		
--	--	--	--	--

Elaboracion propia

2.7 Paradigma y Método de Estudio

Es una investigación descriptiva correlacional ya que se estudiará la relación entre el estrés y el burnout

2.8 Diseño de los instrumentos

Para este estudio se aplicaron una serie de instrumentos, se utilizó el llamado Maslach Burnout Inventory creado por Christina Maslach (1986) versión castellano de Gil Monte. Consta de 20 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, el sujeto valora mediante un rango de 5 adjetivos que van desde “nunca” hasta “todos los días”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 20 ítems considera 4 dimensiones: Ilusión por el trabajo, Indolencia, Culpa y Desgaste Psíquico, que son denominados Agotamiento emocional.

Para valorar las principales causas generadoras de estrés en el ámbito policial, se utilizaron los cuestionarios de Dr. Don McCreary, estos están diseñados específicamente para medir las principales fuentes de estrés en el ámbito policial, uno valora los aspectos que pueden generar estrés derivados dentro de la organización o administración conocido como PSQ-Org y el otro valora todas las posibles situaciones operacionales generadoras de estrés en el ejercicio de la profesión del policía PSQ-Op, cada uno consta de 20 ítems y utilizan la escala del 1 al 7 tipo likert que va desde casi nunca hasta siempre el trabajador experimenta la situación descrita en el ítem.

2.2 Tabla Autores Instrumentos

HERRAMIENTA	AUTOR	NUMERO DE ITEMS
Datos socio-demográficos	Elaboración propia	16
Operational police stress questionnaire	Dr. Don McCreary	20
Organizational police stress questionnaire	Dr. Don McCreary	20
MBI Maslach Burnout Inventory	Maslach y Jackson (adaptación de P-Gil Monte) al español	20

Elaboración propia

2.9 Confiabilidad y validez

Para saber la fiabilidad y homogeneidad de los cuestionarios se les aplicó el Alpha de Cronbach a cada uno de los instrumentos utilizados, aquí los resultados:

2.3 Alpha de Cronbach Instrumentos

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.931	20	.918	20	.792	20
Estrés operacional		Estrés organizacional		Gil Monte Burnout	

Elaboración propia a partir de SPSS

Capítulo 3 Análisis y Resultados

El número total de la población de agentes de la policía estatal preventiva es de 78 personas. El número total de encuestados fue de 46 elementos, obteniendo con ello un porcentaje de participación de 58.97%

El género que predomina es el masculino, con una participación de alrededor del 87%

El 65.30% atiende a 15 o más personas por día.

Más de la mitad de los encuestados está en el rango de 6 a 10 años de servicio. Con un porcentaje de 58.70%

Más de la mitad de los encuestados no practica deporte. Con un porcentaje de 52.20%

El 73.90% no realiza alguna actividad de esparcimiento

3.1 Principales estresores

A continuación se enlistan las situaciones que los agentes perciben como principales fuentes de estrés.

3.1 Principales estresores percibidos

%	Estresor Motivo	Tipo estresor
43.5	Cambios de turno	Operacional
37.0	Cambios constantes políticas internas	Organizacional
34.8	Requerimiento horas extras	Operacional
34.8	Trámites burocráticos	Organizacional
34.8	Desigualdad carga de trabajo	Organizacional
32.6	Riesgo de ser herido en el trabajo	Operacional
32.6	Fatiga exceso de trabajo	Operacional

30.4	Trabajo administrativo excesivo	Organizacional
30.4	Escasez de personal	Organizacional
30.4	Percibir presión para trabajar en días de descanso	Organizacional

Elaboración propia a partir de SPSS

Como se puede observar en la tabla anterior los estresores organizacionales son los que predominan.

Estresores operacionales y organizacionales

3.2 Estresores operacionales y organizacionales

estresores operacionales en categorías					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	normal	4	8.7	8.7	8.7
	leve	22	47.8	47.8	56.5
	estresado	18	39.1	39.1	95.7
	muy estresado	2	4.3	4.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

estresores organizacionales en 4 categorías					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	normal	6	13.0	13.0	13.0
	leve	26	56.5	56.5	69.6
	estresado	14	30.4	30.4	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Elaboración propia a partir de SPSS

Como se puede observar en la tabla anterior, en donde se muestra el nivel de estrés con las siguientes categorías, normal, leve, estresado y muy estresado. Con lo que respecta a los estresores operacionales, los agentes perciben un estrés leve con un porcentaje de 47.8% y el 39.1% de los agentes perciben estar estresados.

Por otra parte, con lo que respecta a los estresores organizacionales, el 56.5% de los agentes percibió presentar un estrés leve, mientras que el 30.4 % de los agentes encuestados perciben estar estresados.

Burnout en categorías

3.3 Burnout en categorías

Burnoutencategorías					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	15	32.6	32.6	32.6
	medio	28	60.9	60.9	93.5
	alto	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Fig Elaboración propia a partir de SPSS

Como se puede observar en la tabla anterior, la mayoría de los agentes encuestados perciben síntomas en el nivel medio del síndrome de burnout con un porcentaje de 60.9 %, otro porcentaje importante es el de 32.6 % con una sintomatología baja del síndrome de burnout.

Correlación estrés y burnout

3.4 Correlación estrés y burnout

Correlations					
			estresores operacionales en categorías	estresores organizacionales en categorías	Burnout en categorías
Spearman's rho	estresores operacionales en categorías	Correlation Coefficient	1.000	.592**	.239
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.109
		N	46	46	46
	estresores organizacionales en categorías	Correlation Coefficient	.592**	1.000	.062
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.684
		N	46	46	46
	Burnout en categorías	Correlation Coefficient	.239	.062	1.000
		Sig. (2-tailed)	.109	.684	.
		N	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Elaboración propia a partir de SPSS

Como se puede observar en la tabla de correlación entre los estresores operacionales y el síndrome de burnout, nos muestra una cifra de .239, mientras que los estresores organizacionales y la relación con el síndrome es de .062. Según la Rho de Spearman. Citado en (Martínez, Tuya, Pérez & Canovas 2009) el rango que va de 0 a 0.25 la relación es escasa o nula, por lo que en este caso en particular, podemos afirmar que no hay relación entre los estresores operacionales y organizacionales con el síndrome de burnout en los agentes de la Policía Estatal Preventiva, como lo podemos observar en la siguiente tabla

3.5 Correlación de rangos de Spearman

Rango	Relación
0 - 0.25	Escasa o nula
0.26 – 0.50	Débil
0.51 - 0.75	Entre moderada y fuerte
0.76 – 1.00	Entre fuerte y perfecta

Elaboración propia a partir de Martínez, Tuya, Pérez & Canovas

Capítulo 4 Conclusiones

Dando respuesta a las preguntas planteadas al inicio de este trabajo, se puede afirmar que la relación entre los estresores organizacionales y Operacionales, es directa positiva con el síndrome de burnout, aunque sea prácticamente escasa. No obstante se pudo identificar que los principales estresores que afectan a los agentes, son de carácter organizacional y no operacional, confirmando el trabajo de Collins & Gibbs (2003), en donde nos muestra que la cultura organizacional y el trabajo excesivo son los principales estresores, es decir, que son situaciones que normalmente se evitarían con la implementación de mejores prácticas administrativas.

Es importante hacer notar que más de la mitad de los encuestados manifestó no realizar ningún deporte, haciéndolo más notorio dado a que la profesión exige una condición física para poder realizar su trabajo con éxito. Así también un porcentaje importante el 73.90% no realiza actividad de esparcimiento, estas actividades pudieran ayudar a reducir el estrés, por lo que se recomienda se inste a los agentes a través de la Dirección el establecer políticas que permita a su personal un equilibrio entre el trabajo y la vida persona.

Por otra parte, un alto porcentaje de agentes policiacos manifiesta síntomas de un nivel medio del síndrome de burnout, es decir el 60.9%, muy significativo ya que el estar quemado por el trabajo orilla a los afectados a razonar de manera diferente, con ello concordando con el trabajo de Briones (2007), en donde muestra que el 48.7% de los agentes encuestados muestran altos índices del síndrome de burnout.

Es preciso mencionar que se deberá de considerar someter a los agentes a constantes evaluaciones no solo de desempeño físico, sino psicológicas, con el propósito de monitorear, entender y atender de manera particular a cada agente, si este presenta algún tipo de sintomatología asociada con el estrés excesivo o síndrome de burnout.

Por otra parte, se recomienda que en trabajos subsecuentes en donde se estudien a los cuerpos policiacos, se puedan considerar algunas otras variables externas tales como la incidencia delictiva, los delitos de alto impacto, características socio demográficas de la comunidad, entre otras.

ANEXOS



Andru Campos <andru.campos@gmail.com>

Permission Ensenada B.C. Mexico

6 messages

Andru Campos <andru.campos@gmail.com>

Mon, May 14, 2012 at 11:59 PM

To: "Don.McCreary@drdc-rddc.gc.ca" <Don.McCreary@drdc-rddc.gc.ca>

Hi Dr. McCreary, my name is Eric Campos. I am studying a MBA in Ensenada Baja California Mexico, I have been surfing the web looking to find some information regarding the Stress in police officers and the relation with the Burnout Syndrome, and I got to your research. I will appreciate it if I can have your permission to use your questionnaires (PSQ-Op) and (PSQ—ORG) as instruments on my investigation on the police officers in Ensenada, also ask you if can show me what does each item applies to, how can I value it?.

Sorry for my English, need to practice a lot more

Thanks for your help.

Best regards,

Eric Campos

Cell +52 (646) 198-3463

McCreary, Don <Don.McCreary@drdc-rddc.gc.ca>

Tue, May 15, 2012 at 1:56 PM

To: Andru Campos <andru.campos@gmail.com>

Eric, thanks for your email. The PSQ scales are free to use. I'm glad they fit your research. I'll attach the development paper. As you will see, you average the scores for the 20 items in each scale to create separate PSQ-Op and PSQ-Org scale scores.

I am assuming you will need to translate the scales. Once you have them translated, I would appreciate receiving copies for my files, as well as a brief description of how you performed the translation. Please feel free to send me any publications.

Thanks again and good luck.

Don

CUESTIONARIO STRES OPERACIONAL DEL POLICIA PSQ-Op (CANADA)

Abajo hay una lista de ítems que describen los diferentes aspectos de ser policía, después de cada ítem, por favor encierre cuanto estrés te ha causado en los últimos seis meses, usando una escala de 7 puntos. Empezando desde Nada de Estrés (1) hasta Mucho Estrés (7).

Nada de Estrés			Estrés Moderado			Mucho Estrés
1	2	3	4	5	6	7

1	Cambios de turno	1	2	3	4	5	6	7
2	Trabajar solo en turno nocturno	1	2	3	4	5	6	7
3	Requerimiento de horas extras	1	2	3	4	5	6	7
4	Riesgo de ser herido en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5	Trabajar en actividades de la dependencia en mis días de descanso (Ejemplo: Careos, eventos, etc..)	1	2	3	4	5	6	7
6	Atender sucesos traumáticos (Tiroteos, Choques, Muertes, heridos etc.)	1	2	3	4	5	6	7
7	Manejar mi vida personal fuera de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
8	Insuficiente tiempo para convivir con mi familia y amigos	1	2	3	4	5	6	7
9	Demasiado papeleo	1	2	3	4	5	6	7
10	Comer sano en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
11	Encontrar el tiempo para permanecer físicamente en forma	1	2	3	4	5	6	7
12	Fatiga (relacionada con el cambio de turnos, tiempo extra)	1	2	3	4	5	6	7
13	Cuestiones de salud relacionadas con el trabajo (Ejemplo, Dolor de Espalda)	1	2	3	4	5	6	7
14	Falta de comprensión de mi trabajo por parte de mi familia y amigos	1	2	3	4	5	6	7
15	Hacer amigos fuera del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
16	Tener y mantener una imagen intachable fuera del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
17	Comentarios negativos de la sociedad	1	2	3	4	5	6	7
18	Limitaciones en mi vida social (Quiénes son mis amigos?, Donde socializas?)	1	2	3	4	5	6	7
19	Sentir que siempre estoy en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
20	Mi familia y mis amigos sienten el efecto de la responsabilidad de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

CUESTIONARIO ESTRES LABORAL POLICIAL ORGANIZACIONAL PSQ-OrG

Abajo hay una lista de items que describen aspectos diversos a los que se enfrentan los policías. Despues de cada pregunta por favor encierre en un círculo que tanto estrés le ha causado en los últimos seis meses, usando una escala de 7 puntos, el rango es “Nada de estrés” a “Mucho estrés”.

NADA DE ESTRES			ESTRÉS MODERADO			MUCHO ESTRÉS
1	2	3	4	5	6	7

1. El trato con compañeros	1	2	3	4	5	6	7
2. Sentir que las reglas se aplican diferente dependiendo las personas (Ejemplo favoritismo)	1	2	3	4	5	6	7
3. Sentir que siempre tienes que probarte a ti mismo en la organización	1	2	3	4	5	6	7
4. Trabajo administrativo excesivo	1	2	3	4	5	6	7
5. Cambios constantes en las políticas internas o en la ley	1	2	3	4	5	6	7
6. Escasez de personal	1	2	3	4	5	6	7
7. Tramites burocráticos	1	2	3	4	5	6	7
8. Mucho trabajo en la computadora	1	2	3	4	5	6	7
9. Falta de entrenamiento o capacitación con equipo nuevo	1	2	3	4	5	6	7
10. Percibir presión para ofrecer mi tiempo libre o trabajar en mis días de descanso	1	2	3	4	5	6	7
11. Tratar con supervisores	1	2	3	4	5	6	7
12. Estilo de liderazgos inconsistentes o capaces	1	2	3	4	5	6	7
13. Falta de recursos	1	2	3	4	5	6	7
14. Distribución desigual de las responsabilidades o carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15. Si estoy enfermo o herido mis compañeros parecieran menospreciarme o hacerte menos	1	2	3	4	5	6	7
16. Los líderes exageran los aspectos negativos (en las quejas públicas)	1	2	3	4	5	6	7
17. Investigaciones internas (asuntos internos)	1	2	3	4	5	6	7
18. Apegarse al procedimiento o al sistema legal	1	2	3	4	5	6	7
19. La responsabilidad de hacer tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
20. Equipamiento inadecuado (armas, radio, chalecos, unidades, etc...)	1	2	3	4	5	6	7

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de “Quemarse por el Trabajo” GIL MONTE

Buen día :

Se está realizando un estudio sobre **agotamiento emocional** en los agentes policíacos, mucho le agradeceremos llenar la siguiente encuesta, señalando el número con el que mas se identifique de acuerdo a la pregunta que se le hace. El trabajo es anónimo, por lo que los resultados serán publicados en la institución y son parte de una investigación científica que será publicada en revistas arbitradas.

0=Nunca; 1=Raramente: algunas veces al año; 2=A veces: algunas veces al mes;
3=Frecuentemente: algunas veces por semana; 4=Muy frecuentemente: todos los días.

Pregunta	0=Nunca;	1=Raramente	2=A veces	3=Frecuentemente	4=Muy frecuentemente
1. Mi trabajo me supone un reto estimulante.	ILUSION X TRABAJO				
2. No me apetece atender a algunos ciudadanos	INDOLENCIA				
3. Creo que muchos ciudadanos son insoportables.	INDOLENCIA				
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	CULPA				
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal	ILUSION X TRABAJO				
6. Creo que los familiares de los detenidos o los ciudadanos son unos pesados	INDOLENCIA	2,3,6,7,11,14			
7. Pienso que trato con indiferencia a algunos ciudadanos	CULPA	4,9,13,16.20			
8. Pienso que estoy saturado/a por el trabajo	DESGASTE PSIQUICO	8,12,17,18			
9. Me siento	CULPA				

culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo					
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas	ILUSION X EL TRABAJO				
11. Me apetece ser irónico/a con algunos ciudadanos	INDOLENCIA				
12. Me siento agobiado/a por el trabajo	DESGASTE PSIQUICO				
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo	CULPA				
14. Etiqueto o clasifico a los ciudadanos según su comportamiento	INDOLENCIA				
15. Mi trabajo me resulta gratificante	ILUSION X TRABAJO				
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento	CULPA				
17. Me siento cansado/a físicamente en el trabajo	DESGASTE PSIQUICO				
18. Me siento desgastado/a emocionalmente	DESGASTE PSIQUICO				
19. Me siento ilusionado/a por mi trabajo	ILUSION X EL TRABAJO				
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo	CULPA				

Datos Sociodemográficos:

1. Edad: 18-25 26-30 31-35 36-40 41-45 45-50 51 o más
2. Sexo: A. Femenino B. Masculino
3. Dependientes económicos: _____
4. Escolaridad: A) Bachillerato B). Licenciatura C). Maestría D). Otro (cual) _____
5. Estado Civil: A). Casado B). Soltero C). Viudo
- 4). Unión libre
6. Número de horas que laboro semanalmente _____
7. Laboro en otra organización además de esta: 1. SI _____ 2. NO _____
8. Padece enfermedades debido a su trabajo: (marque cuales) Dolores de cabeza
A. Dolores de espalda
B. Dolores de cuello
C. Insomnio
D. Temblores
E. Dolor de estómago
F. Dolor de hombro
G. Otras,
Cuales: _____

9. Utilizo sistema computarizado en mi trabajo 1. SI (CUAL) _____
2. NO _____
10. Número de personas en promedio que atiendo por día

11. Antigüedad (en años) A) 1 a 5 ____ B) 6 a 10 ____ C) 11 a 15 ____ D) 16 a 20 ____ e) Más de 20 ____
12. Horario de atención: A) Matutino ____ B) Vespertino ____ C) Mixto ____ D) Nocturno ____
13. Realizo deporte fuera de mi empleo: 1. SI (cual) _____, cuantas hrs/semana _____ 2. NO
14. Cuento con alguna actividad de esparcimiento: 1. SI (CUAL) _____ 2. NO _____
15. Tengo agentes a mi cargo 1. SI (CUANTOS) _____ 2. NO
16. He sido arrestado en el último año por incumplimiento de mi trabajo 1. SI 2. NO
17. Cuento con todo lo que necesito para realizar mi trabajo 1. SI ____ 2. NO ____ (describa que le falta) _____

Muchas gracias por su valioso tiempo y su colaboración! Esta investigación está a cargo de Eric Andru Campos Díaz, si tiene dudas o comentarios favor de contactar a: andru.campos@gmail.com

REFERENCIAS

Aamodt M. (2010). Psicología Industrial/organizacional. Un enfoque aplicado. Cengage Learning Editores S.A de C.V. México D.F. pp 556

American Institute of stress <http://www.stress.org/>

AP. (2011, 21 Marzo). Estrés, ansiedad y depresión: enfermedades del siglo XXI. Cosas de Salud. Recuperado de <http://www.cosasdesalud.es/estres-ansiedad-y-depresion-enfermedades-del-siglo-xxi/>

Agencia Reforma (2008, 27 Diciembre). Provoca narco estrés policial: Los policías de México no están capacitados para manejar el estrés que les produce su actividad. Tabasco Hoy. Recuperado de http://www.tabascohoy.com.mx/noticia.php?id_notas=168149.

Aranda, C. & Pando M. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. Revista Colombiana de Psiquiatría Vol.39 (3). Consultado 10 abril 2012. <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80619187005>

Asociación Mobbing Madrid.
<http://www.mobbingmadrid.org/2013/02/diferencias-entre-sindrome-de-quemado-o.html>

Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. Consultado el 13 de septiembre de 2011 en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>

Barrón J (2004). Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa. Población: Universidad

Nacional de Río Cuarto. Publicación de la Universidad Nacional de San Luis. Año 8 Vol (13) Consultado 13 de Noviembre de 2013.

<http://www.revistakairos.org/n13/barron.pdf>

Briones (2007). Presencia de burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. Ciencia y Trabajo, Año9 (24).

Chen (2009). Job stress and performance: a study of police officers in central Taiwan. Social Behavior and personality. 37(10). Recuperado de <http://148.231.10.114:2061/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=607a90b8-34ae-44c3-8f03-e433388f1115%40sessionmgr104&vid=5&hid=125>

Collins & Gibbs (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. Occupational Medicine, Vol.53 (4). Pp 256-264. Recuperado de <http://occmed.oxfordjournals.org/content/53/4/256.full.pdf>

Cosas de Salud (2011, 21 Marzo). Referencia Electrónica [en línea]. España. Recuperado el 7 de Abril de 2012, de <http://www.cosasdesalud.es/estres-ansiedad-y-depresion-enfermedades-del-siglo-xxi/>

Dávila, M., (2011). Clima Organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. Revista de divulgación institucional

Delgado J. (2011, Agosto). Caen mas “cabezas” de la PEP. El mexicano. Recuperado de <http://www.el-mexicano.com.mx/informacion/noticias/1/3/estatal/2011/08/19/494762/caen-mas-cabezas-de-la-pep.aspx>

Dessler G. (2009) Administración de recursos humanos. Décimo primera edición. Pearson Educación de México. pp 667

Diario Oficial. Presupuesto de egresos del Estado de Baja California para el ejercicio fiscal 2012. Recuperado de <http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/legislacion/periodico/2011/diciembre/NUM-ESP-SECC-II-31-12-2011.pdf>

Furnham A. (2010). Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. Oxford University Press. México D.F. pp 347

Gil-Monte (2003). Burn out Syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Thomas?. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231318052004.pdf>

Gil-Monte, P., (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome del burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Consultado el 10 de abril del 2011 en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-78-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-78-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)

Gobierno del Estado de B.C. (2011). Exporta BC modelo de seguridad. Recuperado, de <http://gobiernobc.blogspot.mx/2011/02/exporta-bc-modelo-de-seguridad.html>

Gonzalez M. (2012) Violencia en México alcanza Categoría de Guerra. Página 24. 16 (5507). Consultado el 3 de Julio 2012 en: http://www.pagina24.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=1032&catid=44&Itemid=94

Houtman & Jettinghoff (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

Islas A. (2012, Abril). Estrés la enfermedad del Siglo XXI. Recuperado de <http://www.elmineral.com.mx/impreso/24/3.pdf>

Ivacevich J. & Matteson. Estres y trabajo. Una perspectiva gerencial Editorial Trillas. Mexico DF pp 20. 1985

Job stress (s.f). En The American Institute of Stress de stress.org. Recuperado de <http://www.stress.org/job.htm?AIS=1f399623169d761a8b74ee83da0bc15b>

Lahuerta (2011). Promoción de la salud y apoyo psicológico al pacient:. Estrés y ansiedad. (pp 53). México D.F. Editorial McGraw Hill.

Lopez B., Osca A. & de la Fe (2008). Estrés de Rol, Implicación con el Trabajo y Burnout en los Soldados Profesionales Españoles. Revista Latinoamericana de Psicología, Vol 40 No. 002. Bogotá, Colombia. Pp 293-304.

Lopez, Hidalgo, Martinez, Valens, Sureda & Monrroy (2004). Estudio del estrés laboral en Baleares aplicando el cuestionario desequilibrio esfuerzo-recompensa. Medicina Balear Vol (19). Consultado en 19 de Noviembre 2013.

Madrigal N. (2011, Octubre). Piden agraviados respeto de la PEP. El vigía. Recuperado de <http://www.elvigia.net/noticia/piden-agraviados-respeto-de-la-pep>

Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Martínez, Tuya, Pérez & Canovas (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de Spearman Caracterización. Instituto Superior de Ciencias Medicas de la Habana.Vol.VIII

McCreary & Thompson (2006). Development of Two Reliable and Valid Measures of Stressors in Policing: The Operational and Organizational police

Stress Questionnaires. International Journal of Stress Management. Vol.13 No.4. pp. 494-518.

Mendoza H. (2011, 12 Diciembre). Quinto año de gobierno: 60,420 ejecuciones: Baja California cuarto lugar a nivel nacional con 4,014 muertos en cinco años. ZETA. Recuperado de:

<http://www.zetatijuana.com/2011/12/12/quinto-ano-de-gobierno-60-mil-420-ejecuciones/>

Mercado P. & Salgado R. (2008). Estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas. 2do Foro de las Américas en Investigación sobre factores psicosociales. Estrés y salud mental en el trabajo. México. pp2

Molina T., Gutierrez A., Hernández L. & Contreras C. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. Anales de psicología, Vol.24 (no.2.). Consultado el 4 de Noviembre de 2013.

<http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/8159/1/Estres%20psicosocial.%20Algunos%20aspectos%20clinicos%20y%20experimentales.pdf>

Moreno, González & Garrosa (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. Empleo, estrés y salud. Madrid Piramide. Pp 59-83. Consultado el 4 de Noviembre de 2013.

<http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2013). Consultado el 27 de noviembre de 2013.

<http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Ortega C. & López F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Universidad de Almería España. Int J Clin Health Psychol, Vol.4 No.1. Consultado en 3 de Julio 2012 en: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf

Periódico Oficial. Presupuesto de egresos del Estado de Baja California para el ejercicio fiscal 2012. Recuperado de <http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/legislacion/periodico/2011/diciembre/NUM-ESP-SECC-II-31-12-2011.pdf>

http://www.bajacalifornia.gob.mx/bcfiscal/2012/transparencia_fiscal/marco_programatico/ppto_egresos/Presupuesto%20de%20Egresos%202012.pdf

Phyllis, (2000). Mental Health in the workplace. Oficina Internacional del Trabajo. No.37. Ginebra. pp. 4-5

Police Community. Train to lead (s.f.) Recuperado el 12 de Noviembre de 2013. <http://policecommunity.net/calea/index.html>

Quiros B. & Labrador (2007) Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol (7), pp 323-335. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/337/33717060005.pdf>

Rodríguez A. (2001) Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Ediciones Pirámide. España. pp 237.

Rosh, P.J. (2001). The quandary of job stress compensation. Health and Stress, pp1-4. Recuperado de: <http://www.apa.org/practice/programs/workplace/phwp-fact-sheet.pdf>

Savio, Silvana (2008). El Síndrome del Burnout: Un proceso de estrés laboral crónico. Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Año V, número 8, V1, Pp 121-138.

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California. Policía Estatal Preventiva recuperado el: 17 de Febrero del 2013.

<http://www.seguridadbc.gob.mx/pep.php>

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California. Policía Estatal Preventiva recuperado el: 13 de Octubre del 2013.

<http://www.seguridadbc.gob.mx/contenidos/estadisticas2.php>

(Selokar, D., Nimbarte, S., Ahana, S., Gaidhane, A., Wagh, V. (2009). Occupational stress among police personnel of Wardha city, India. Australasian Medical Journal. Vol4 (3). Pp 114-7.

<http://www.seguridadbc.gob.mx/contenidos/aspingreso.php#s2>

Slipak (1991). Historia y concepto del estrés. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica. Argentina. Recuperado de

http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm

Spector P. (2005). Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica. Manual moderno S.A. de C.V. México D.F. pp365

TESCOATL, 13, (32), p.2. Consultado el 15 de febrero de 2011 en:

http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco_pdf_tescoatl32_4_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf

Torres, San Sebastian, Ibarretxe, Zumalabe (2002). Autopercepción de estrés laboral y distres: Un estudio empírico en la policía municipal. Psicothema, Vol14.(2). pp 215-220 . Recuperado de

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72714205>

Williams, S. & Cooper, L. (2004). Manejo del estrés en el trabajo. Plan de acción detallado para profesionales. (Primera edición). México D.F.: El manual moderno S.A. de C.V.

ZETA, (2014, 28 Agosto). Los muertos de EPN: 36 mil 718. Investigaciones Zeta. Recuperado de

<http://zetatijuana.com/noticias/reportaje/9373/los-muertos-de-epn-36-mil-718>