

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



TESIS DE GRADO

(PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA)

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL
EN POLICÍAS VIGILANTES DEL RECINTO
PENITENCIARIO SAN PEDRO DE LA CIUDAD DE
LA PAZ - BOLIVIA**

Universitario: Cristian Raúl Claire Torrez

Tutor: Lic. Rodrigo de Urioste Nardin

La Paz - Bolivia

2011



Este sencillo trabajo se lo dedico a las personas
mas extraordinarias de mi mundo
y que afortunadamente son mis padres
Victor y Martha
Ellos me enseñaron que el
conocimiento es lo único que vale la pena
buscar y acumular en la vida.

AGRADECIMIENTOS.

A los docentes de la carrera de psicología, los cuales son un ejemplo e inspiración para mí.

Al Tcnl. Roberto Casas Peducase, por ayudarme a cumplir esta meta.

Al Lic. Rodrigo de Urioste, por otorgarme la asesoría necesaria para término de este proyecto.

Al Dr. Porfidio Tintaya, por compartir sus conocimientos, por su paciencia y exigencia en la revisión de la tesis.

Al Lic. Javier de la Riva, por otorgarme críticas constructivas para enriquecer la tesis.

A mis hermanos: Irene, Gerardo y Angel, por su ejemplo de valentía y que merece la pena cada día de esfuerzo.

A mis sobrinos: Adrian y Adhemar, por su ternura y luz que ilumina mi vida.

A Milenka, por su cariño y compañía en mi formación profesional.

A mi prima Patricia, con la cual crecí y comparto mucho en mi vida.

A mi amigo Samuel, por ayudarme a plasmar este proyecto.

A Melissa Casas, por su apoyo desinteresado.

A Jorgito y Daniel, por todo su apoyo y sobre todo por su amistad sincera.

Y a tantos familiares, amigos y profesores que no alcanzo a mencionar.
Gracias por su incalculable cariño y apoyo...

RESUMEN

Este estudio trata sobre una investigación cuantitativa para verificar la presencia del síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral en cuarenta y dos policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz. Con este propósito, se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de evaluación de Desempeño Laboral.

La tesis además tiene por objeto conocer de que forma el síndrome de Burnout afecta el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario y examinar la relación existente entre Burnout y algunas variables sociodemográficas (sexo, edad y antigüedad laboral).

Los resultados encontrados indican que el 17% de los sujetos padece Burnout en grado alto. El análisis factorial corrobora la estructura tridimensional del MBI, cansancio emocional, realización personal y despersonalización. Los sujetos de menor edad mostraron actitudes más negativas hacia el trabajo (despersonalización) que los de mayor edad. La relación del resto de variables sociodemográficas: el sexo de los vigilantes resultó significativo, las mujeres no presentaron Burnout; la antigüedad laboral influye significativamente en la conformación del síndrome de Burnout, a mayor cantidad de años en la profesión, menor el riesgo a padecer síndrome de Burnout.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	Pág. 9
-------------------	--------

CAPITULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

I. Área problemática	Pág. 15
II. Problema de investigación.....	Pág 18
III. Objetivos	
Objetivo General.....	Pág 19
Objetivos específicos.....	Pág 19
IV. Hipótesis.....	Pág 20
V. Justificación.....	Pág 20

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes generales.....	Pág. 25
2. Origen del síndrome de Burnout.....	Pág. 29
2.1. Definición del síndrome de Burnout.....	Pág. 32
2.1.1. Agotamiento emocional.....	Pág. 37
2.1.2. Despersonalización.....	Pág. 38

2.1.3. Realización personal.....	Pág. 40
3. Desarrollo del síndrome de Burnout.....	Pág. 44
4. Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el síndrome de Burout	
.....	Pág. 45
4.1. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo a desempeñar.....	Pág. 46
4.2. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización.....	Pág. 48
4.3. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales.....	Pág. 50
5. Críticas al concepto del síndrome de Burnout.....	Pág. 53
6. El Diagnóstico del síndrome de Burnout.....	Pág. 55
7. Consecuencias del síndrome de Burnout.....	Pág. 55
7.1. El desgaste del compromiso.....	Pág. 56
7.2. El desgaste de las emociones.....	Pág. 58
8. Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo.....	Pág. 59
8.1. Problemas para la organización.....	Pág. 60
9. Manifestaciones del síndrome de Burnout.....	Pág. 61
a) Psicosomáticos.....	Pág. 61
b) Conductuales.....	Pág. 61
c) Emocionales.....	Pág. 62
d) En ambiente laboral.....	Pág. 62

10. Comparación del síndrome de Burnout con otros estados.....	Pág. 62
10.1. Satisfacción laboral.....	Pág. 63
10.2. Depresión.....	Pág. 64
10.3. Estrés.....	Pág. 65
10.4. Perspectiva de vulnerabilidad individual.....	Pág. 65
11. Tipos de estresores laborales.....	Pág. 66
a) Bio - Ecológicos.....	Pág. 67
b) Profesionales.....	Pág. 67
c) Factores Psicológicos.....	Pág. 67
12. El síndrome de Burnout y su relación con el Estrés.....	Pág. 68
13. Maslach Burnout Inventory (MBI).....	Pág. 69
14. Análisis de las características psicométricas de cada dimensión del Síndrome de Burnout.....	Pág. 71
a) Factor de agotamiento emocional.....	Pág. 71
b) Factor de despersonalización.....	Pág. 72
c) Factor de realización personal en el trabajo.....	Pág. 74
15. Historia de la policía nacional.....	Pág. 75
15.1. Los Mallcus.....	Pág. 76
15.2. Delitos y penalidades.....	Pág. 76
15.3. Función policial.....	Pág. 78
15.4. La policía durante la guerra de la independencia.....	Pág. 81

15.5. Mariscal Sucre, fundador de la institución.....	Pág. 81
15.6. Ley reglamentaria de 24 de junio de 1826.....	Pág. 83
16. Panóptico Nacional.....	Pág. 83
17. Escudo insignia policial.....	Pág. 84
18. Desempeño laboral.....	Pág. 85
18.1. En qué consiste la evaluación del desempeño... ..	Pág. 87
18.2. Objetivos de la evaluación del desempeño... ..	Pág. 87
18.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	Pág. 89
18.4. Autoestima.....	Pág. 90
18.5. Trabajo en equipo.....	Pág. 90
18.6. Capacitación del trabajador.....	Pág. 92

CAPITULO III

METODOLOGÍA

I. Tipo y diseño de investigación.....	Pág. 93
II. Definición de Variables.....	Pág. 94
III. Población y muestra.....	Pág. 98
IV. Técnicas e instrumentos de investigación.....	Pág. 99
V. Procedimiento.....	Pág. 105

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tablas de Frecuencia Generales.....	Pág. 108
Análisis de resultados Generales.....	Pág. 108
Interpretación de resultados específicos por sexo.....	Pág. 117
Correlación De Pearson.....	Pág. 126
Discusión.....	Pág. 131

CAPITULO V

CONCLUSIONES	Pág.136
RECOMENDACIONES.....	Pág.139
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA.....	Pág.140
ANEXOS.....	Pág. 144

INTRODUCCIÓN

Universidad Mayor de San Andrés - Psicología

Esta investigación trata sobre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz. En él se da cuenta sobre la presencia o ausencia de este síndrome, las dimensiones que lo conforman y como puede afectar el desempeño laboral de los mencionados policías.

Al tratar de conocer el entorno laboral de los policías se toma en cuenta que el mundo actualmente se caracteriza por un ritmo de vida acelerado. Debido a las demandas sociales y económicas el incremento de las exigencias laborales es evidente. Las personas se ven obligadas a compensar dichas demandas, por lo cual buscan herramientas que les facilite el adaptarse a este ritmo de vida. No obstante el satisfacer estas demandas tiene un alto “costo”, pues se observan consecuencias a mediano o largo plazo, que afectan la salud y la calidad de vida de las personas que trabajan y que son parte de la sociedad.

Por estas razones en los últimos años se ha puesto en realce cómo muchos profesionales se ven sometidos continuamente a condiciones laborales de alta implicación emocional y a fuertes demandas interpersonales que exigen reaccionar y adaptarse rápidamente a las experiencias de estrés; que de no

afrontarse adecuadamente pueden llevar a estas personas a padecer ciertas enfermedades asociadas al trabajo.

El trabajo es un derecho fundamental de las personas, un medio para sustentar la vida y satisfacer las necesidades humanas básicas, pero es también un medio por el cual las personas afirman su identidad ante si mismos y ante quienes los rodean (Buzzetti 2005: 7).

Es imprescindible que se provea a los trabajadores de todos los implementos necesarios para brindarles un ambiente laboral seguro, y en consecuencia bienestar personal, dado que si estas condiciones son deficientes se constituirán en una amenaza para el trabajador, incrementando el riesgo de contraer enfermedades psicológicas asociadas al trabajo.

Entre las enfermedades psicológicas asociadas al trabajo se encuentra el síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Gil-Monte y Peiró 1999: 124). Este síndrome tiende a presentarse en su mayoría en profesionales que prestan servicio directo a las personas, tales como: docentes, psicólogos, policías, trabajadores sociales, médicos, entre otros.

En general son más vulnerables a padecer este síndrome aquellos profesionales comprometidos con su trabajo que tienen un buen desempeño y altas expectativas laborales. Sin embargo,

cuando estas personas no satisfacen sus niveles de exigencia y ven que su desempeño laboral ha disminuido, se ven expuestas a un alto grado de estrés y frustración. Si este proceso sigue un curso crónico, finalmente termina deteriorando la capacidad para desempeñarse adecuadamente generando así las condiciones óptimas para la aparición del síndrome de Burnout (Maslach y otros 2001: 56).

Este síndrome se caracteriza por el incremento del cansancio emocional, que se traduce en una pérdida progresiva en la capacidad de entrega por el trabajo; otra manifestación, es la despersonalización, en la cual la persona muestra actitudes negativas y cínicas hacia el usuario y la organización donde ejerce su trabajo; un tercer aspecto es la baja realización personal, donde básicamente el profesional es una persona descontenta, desmotivada e insatisfecha en relación a su trabajo.

El síndrome de Burnout es un problema psicosocial relevante, porque el trabajador pierde la motivación por su trabajo, sus expectativas laborales disminuyen drásticamente, su rendimiento laboral es bajo y se deteriora su salud física y mental (Rodríguez y otros 2005: 184).

Como se pudo advertir, la complejidad del medio laboral actual incrementa la tendencia a contraer los síntomas del síndrome de Burnout en las personas, especialmente en aquellas profesiones de riesgo

y que están en constante interacción con personas que muestran motivos de sufrimiento; tal es el caso de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz.

Uno de los contextos laborales que tiene suficientes estresores negativos y altamente estresantes, es el régimen penitenciario donde se encuentran dificultades de rol, percepción de peligrosidad, falta de control y la falta de decisión individual por parte de cada policía debido a la subordinación, entre otros.

Los policías vigilantes cumplen funciones como ser: encargados de la seguridad al interior del recinto penitenciario, de mantener el orden y de ejercer un control sobre los reclusos; esto destinado a conseguir una adecuada convivencia, donde puedan tener lugar las actividades de procedimiento penitenciario.

Los policías vigilantes del recinto penitenciario son una de las poblaciones que se encuentra en mayor riesgo de padecer Burnout; ya que este síndrome está ligado a profesiones que requieren lidiar directamente con personas.

La vida penitenciaria es muy compleja y habitualmente el clima donde estos trabajadores desarrollan sus funciones es considerablemente hostil, se dan problemas de indisciplina y desobediencia, comportamientos exigentes o conductas amenazantes, agresivas y violentas, constituyéndose en estresores extras que los policías deben afrontar.

La revisión de investigaciones hechas para este trabajo, muestra evidencia amplia de que en Bolivia existen pocos estudios que demuestren puntualmente la presencia o ausencia del síndrome de Burnout en vigilantes de recintos penitenciarios; sin embargo, en España se ha comprobado la existencia de síndrome de Burnout en los funcionarios de prisiones (Hurst y otros 1997: 63, Pearson 2002: 97). De hecho, encontraron que el 68% de los funcionarios consideraron su trabajo como “moderadamente estresante” y aproximadamente el 33% habían experimentado Burnout subjetivamente.

Otros estudios en vigilantes de prisiones reflejados por Moon y Maxwell (2004), manifiestan que altos niveles de estrés llevan a una insatisfacción laboral, enfermedades psicológicas, Burnout o problemas familiares. De Diego, Durán, Ruis y Enríquez (1997) señalan que los sistemas carcelarios son contextos especialmente significativos para el estudio del síndrome,

En este orden de ideas es que se propone como objetivos de este estudio, explorar el síndrome de Burnout en los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia y como este afecta el desempeño laboral de estos profesionales, además de conocer la presencia de este síndrome a partir de la escala de Maslach considerando las tres dimensiones que el autor de la escala propone.

El desafío primordial de este estudio es mejorar el entendimiento del

síndrome de Burnout y comprender como influye en la vida laboral de los policías vigilantes, para que en un futuro esta investigación sirva como punto de partida para una investigación, que comprenda varias etapas de la vida laboral de los policías vigilantes de recintos penitenciarios o de policías destinados a diferentes unidades de mando policiales.

El enfoque de esta investigación es cognitivo - comportamental. Este enfoque considera que todo fenómeno concerniente al ser humano debe analizarse en relación con el entorno, y contempla al ser humano como un ser bio-psico-social.

Es así que el objetivo de esta investigación es obtener conocimiento acerca de la relación existente entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia, lo que se lleva a cabo mediante un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, no experimental transeccional.

CAPÍTULO I

Universidad Mayor de San Andrés - Psicología

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

I. ÁREA PROBLEMÁTICA

La mayoría de los profesionales que inician una carrera laboral lo hacen pensando no solo en los beneficios económicos que implica, sino también tomando en cuenta si tienen perspectivas de desarrollo personal y éxito en la profesión. De esta manera, los que trabajan en el área social están comprometidos a ayudar a otras personas tal es el caso de los policías; son funcionarios que tienen la responsabilidad de contribuir positivamente a quienes sirven. Pero en muchas ocasiones estas expectativas se constituyen en el origen de sus fracasos profesionales.

Cuando se indagan las razones que generan estresores negativos en los policías se encuentran varios factores como: el horario de trabajo, las condiciones laborales, la responsabilidad por el material que se encuentra a su cargo, la problemática delincencial del día a día, entre otros. Todos estos factores pueden generar la presencia de síndrome de Burnout que podría originar bajo desempeño laboral, pérdida o disminución de las habilidades sociales e incluso agresividad por parte de los policías.

Los policías al haber elegido una carrera social y de servicio, mantienen una relación constante y directa con personas que presentan problemas o motivos de sufrimiento. Al mismo tiempo los policías se ven enfrentados a una serie de situaciones propias de su labor policial, buscan una adecuada interacción social y de servicio, que puede generar una serie de estímulos estresores negativos que en algunos casos no se pueden regular de forma personal convirtiendo así a estos estresores como interfirientes en la vida cotidiana de los policías.

Los policías tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades de los demandantes de forma eficaz, algunos al no poder cumplir estas exigencias pueden llegar a un grado de frustración y si esto continúa se podría generar en ellos el síndrome de Burnout.

La presencia del síndrome de Burnout en las personas puede generar una serie de consecuencias como: fatiga física o mental, irritabilidad, tensión nerviosa, hipertensión, insatisfacción profesional, disminución del rendimiento laboral, pérdida de confianza por sí mismo, falta de motivación, entre otros.

En el caso en que una persona esté padeciendo los síntomas del síndrome de Burnout, es completamente necesaria la intervención de un psicólogo clínico para la evaluación, intervención y la prevención de este síndrome, en el caso de los policías y en otras personas que así lo requieran.

El recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia congrega alrededor de sesenta policías, son personas con diferentes características personales, diferentes formas de pensar y actuar. Cada policía presenta diferentes expectativas en su desempeño laboral y personal, por ello es muy difícil generalizar una forma de pensamiento o conducta. Para esto es necesario conocer individualmente a cada policía para estar al tanto de su realidad personal.

Una de las limitantes encontradas al momento de realizar esta investigación fue que, es muy difícil el acceso a la población policial, cada policía no goza del suficiente tiempo disponible como para poder conversar con él y así obtener datos sobre su realidad personal. Por este motivo se aplicaron los instrumentos de forma colectiva.

En conclusión, el Síndrome de Burnout se genera en las personas a partir de un grado de insatisfacción al no lograr alcanzar las metas laborales propuestas, ya sea debido a un exceso de estresores o a la baja capacidad de afrontamiento.

En consecuencia se pretende hacer una investigación que aflore datos que nos ayuden a conocer el síndrome de Burnout a partir de teorías preexistentes.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

El problema que se busca comprender es si existe la presencia de síndrome de Burnout o alguna de sus dimensiones que influyan de cierta manera al desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario, en un contexto laboral caracterizado por una gran cantidad de estímulos estresores. Se procura indagar si el sexo, estado civil y antigüedad laboral incrementan la tendencia en la conformación de este síndrome.

Las preguntas de investigación que motivan el presente estudio son las siguientes:

¿Cuántos policías vigilantes presentan síndrome de Burnout? ¿De qué manera el síndrome de Burnout afecta el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz? ¿La antigüedad laboral de los policías juega un papel importante para la conformación del síndrome? ¿El sexo de los policías vigilantes influye en la predisposición al síndrome? ¿De las tres dimensiones que conforman el síndrome, cuál es el que se presenta con mayor frecuencia en los policías vigilantes?

III. OBJETIVOS.

El objetivo central que motiva este estudio sobre síndrome de Burnout y desempeño laboral se expresa en los siguientes términos:

OBJETIVO GENERAL.

Establecer si el síndrome de Burnout determina de forma negativa el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia.

Por las características de la investigación, además se presentan objetivos complementarios que permitirán un mayor entendimiento sobre el problema que se desconoce.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Identificar la presencia de cansancio emocional en los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz.

Indagar la presencia de despersonalización en los policías vigilantes.

Conocer si existe realización personal, en los policías vigilantes a partir de la escala de Maslach.

Identificar si existe correspondencia entre sexo y síndrome de Burnout.

Establecer si existe relación entre antigüedad laboral y síndrome de Burnout.

Determinar si existe una correlación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro.

IV. HIPÓTESIS

La hipótesis que orienta la presente investigación, es la siguiente:

“El síndrome de Burnout determina de forma negativa el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia”

V. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito fundamental, conocer la presencia de síndrome de Burnout o el síndrome de “quemarse por el trabajo” y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia y cómo este afecta el desempeño laboral de los policías, para explicar los fenómenos psicológicos que

intervienen en la conformación de este síndrome.

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional puede causar estrés, esto incluye tanto situaciones positivas, como negativas. El estrés también surge por situaciones menores, como esperar demasiado en una cola o estar trancado en el tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

Todas las personas dependiendo de su entorno laboral o académico e incluso su entorno familiar pueden estar propensas a presenciar un suceso estresante, este suceso se lo define como aquel evento indeseable, ingrato, incontrolable, impredecible, el cual puede generar en la persona que presencia esta situación la sintomatología del síndrome de Burnout o también llamado, el “síndrome de quemarse por el trabajo”.

El régimen penitenciario está cargado de una gran cantidad de estresores, por ejemplo la cantidad y calidad de apoyo social que brindan los superiores y compañeros laborales. Cuando existe y es adecuado, puede “amortiguar” parte del potencial estresor generado por la combinación de altas exigencias y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout o “síndrome de quemarse por el trabajo” viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés

laboral, así como al hincapié que las organizaciones vienen haciendo sobre la necesidad de preocuparse más por calidad de vida que ofrecen a sus empleados.

En la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental tiene repercusiones sobre la organización.

Asimismo y dado que la mayor incidencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” se da en profesionales que prestan una función asistencial o social como es el caso de los policías, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general.

Por este motivo es necesario el estudio del síndrome de Burnout, pues este está ligado al desempeño laboral y a la calidad de vida de las personas, y si no se presta la debida atención a esta problemática se podrían generar repercusiones negativas en la sociedad.

La prevención y atención del síndrome de Burnout constituye un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Los psicólogos en el trabajo deben vigilar a las personas y cuando sea posible a toda la organización con el objetivo de manejar el estrés en forma

efectiva, aunque la participación del equipo de psicólogos para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es muy difícil, pues los superiores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo

Lamentablemente en nuestro país el estudio de este síndrome no es tan valorado como en otros países. En España la necesidad de estudiar el síndrome de “quemarse por el trabajo” se justifica también por razones jurídicas. La Directiva Marco de la Unión Europea en materia de Salud y Seguridad (89/391/CEE) y la normativa comunitaria en materia de prevención de riesgos laborales ha sido llevada a cabo en España mediante la aprobación de la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, B.O.E. 10-11-1995), aplicable a todo el ámbito del Estado.

Esta ley, al reconocer la organización y ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales ha recogido el interés de académicos y profesionales en la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, y está fomentando una cultura y sensibilidad en el mundo laboral que enfatiza la necesidad de identificar estos riesgos y prevenirlos incluyendo el estrés laboral y sus resultados, entre los que se encuentra el síndrome de Burnout “síndrome de quemarse por el trabajo”. (Revista InterAcao 2003: 19).

Estas razones constituyen el desafío principal de esta investigación. Comprender el efecto negativo que tienen este tipo de enfermedades laborales sobre la sociedad es muy importante. La labor del psicólogo es prevenir la aparición de este tipo de síndromes y a la vez informar a la población sobre la existencia y sobre los efectos nocivos de este tipo de enfermedades.

CAPÍTULO II

Universidad Mayor de San Andrés - Psicología

MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES GENERALES

En la actualidad se va prestando mayor interés a los aspectos psicológicos inherentes de las personas en todos los contextos, uno de estos es el ambiente laboral que presenta una serie de estímulos estresores positivos y negativos que cada persona maneja de cierta forma, algunos de estos estresores pueden ser meramente insignificantes para algunos, pero ese mismo estresor puede generar una respuesta de distrés en otras personas.

Los eventos estresores en el trabajo se dan a partir de las condiciones laborales que se ofrece al trabajador. Las condiciones laborales deficientes son una amenaza para el trabajador, dado que entonces no están con la seguridad y protección necesarias, provocando enfermedades laborales. En el caso de los policías vigilantes, se ven sometidos a la subordinación policial, de esta manera el no permitir que tengan injerencia y algún nivel de control sobre su trabajo, influye en el aumento del nivel de tensión psicológica del trabajador.

A pesar de que se está prestando mayor énfasis en la labor del psicólogo, aún no se presta la atención necesaria a las alteraciones psicológicas que puede presentar una persona. En particular una de las menos consideradas son aquellas asociadas al estrés. De acuerdo con la European Foundation, las llamadas “enfermedades de la productividad” asociadas al estrés, constituyeron el 50% de las licencias médicas europeas en 1994.

Se estima que las enfermedades relacionadas con el estrés le cuestan a Estados Unidos 200 millones de dólares americanos anuales y a Canadá 20 millones de dólares canadienses. El Instituto Federal Americano de la Salud en el Trabajo estima que en el futuro, el estrés será la primera causa responsable de las enfermedades profesionales (Chanlat 1999: 56).

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares, llamado Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Quedar Consumido (Gil-Monte y otros 1999: 97). Este se tiende a presentar mayormente en aquellos profesionales que prestan servicio directo a personas, tales como docentes, asistentes sociales, psicólogos, policías, entre otros.

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que se caracterizan por un buen desempeño, son comprometidos con su trabajo y tienen expectativas altas sobre las metas que se proponen.

Usualmente este tipo de personas realiza reconocidos aportes dentro de las organizaciones. Sin embargo, cuando el resultado de su gestión no cumple las expectativas propias ni las de sus clientes, y la organización no es capaz de entregar el apoyo necesario, estas personas se ven expuestas a un nivel alto de estrés y frustración. Si esto sigue un curso crónico, finalmente se termina deteriorando su capacidad para lograr desempeñarse adecuadamente y las condiciones son óptimas para el desarrollo del Burnout (Maslach y otros 2001: 154).

Desde finales de la década de los setenta, este síndrome ha suscitado gran interés tanto en el ámbito organizacional (con o sin fines de lucro), como en el académico. La mayor parte de las investigaciones hechas sobre el tema han utilizado como instrumento de medición el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach y Jackson (en Maslach y otros 2001: 186).

Este instrumento asume que el Burnout es un constructo compuesto por tres dimensiones, llamadas agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal. En las páginas siguientes desglosaremos cada una de estas dimensiones para conocerlas puntualmente.

Algunos profesionales, tales como enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, y policías, conjugan en su vida laboral el interés o vocación de servicio de atención a personas con el ejercicio profesional.

El resultado puede ser un agotamiento de la energía experimentado por ellos cuando se sienten abrumados por los problemas de otros, que ha sido descrito como síndrome de Burnout (Mc Connell 1982: 84).

El síndrome de Burnout estaría presente en una amplia variedad de ocupaciones y empleos relacionados con servicios humanos. En general, en aquellos empleos en que se establece una relación de ayuda, tales como aquellos relacionados con la provisión de servicios y humanidad y además en los trabajos relacionados con educación, medicina, sistema de justicia criminal, salud mental, religión, asistencia social y diversas ocupaciones orientadas hacia las personas.

El síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte 1997: 605).

El síndrome de Burnout ha sido investigado en ámbitos tan diversos como la empresa, el deporte y la familia. Las exploraciones iniciales se realizaron en grupos de médicos y enfermeras; posteriormente, se incluyeron profesionales ligados a la salud mental tales como: psiquiatras, enfermeras psiquiátricas y auxiliares de enfermería (Gil-Monte & Peiró 1997: 51).

2. Origen del Síndrome de Burnout

El ritmo de vida acelerado, las múltiples y altas exigencias del trabajo en conjunto con la lucha por mantenerlo en la economía actual, facilitan el desarrollo de trastornos físicos y psicológicos en las personas.

Diversos sectores se han preocupado por este fenómeno y en el ámbito académico muchos investigadores han dedicado esfuerzos por conocer la razón del aumento de la prevalencia de dichos trastornos y en particular estudiar aquellos de índole psicológico que se originan del estrés laboral, dada su frecuencia y alto costo para las personas y organizaciones. En este contexto se ha observado que el síndrome de Burnout ó traducido al español literalmente como quedar quemado o consumido por el trabajo, es uno de los trastornos psicológicos más virulentos en las organizaciones con y sin fines de lucro (Maslach y otros 1997: 27).

El síndrome de Burnout es un concepto construido inicialmente desde el sentido común, siendo popular entre los profesionales que prestan servicios de atención “cara a cara” a los problemas de las personas o clientes. Ellos daban cuenta de que su trabajo los dejaba exhaustos y sus jefaturas percibían como se deterioraba la calidad del servicio.

Aún cuando en un principio la observación del síndrome de Burnout no contaba con una investigación teórica o académica sólida, el síndrome cobró importancia formal cuando los académicos paulatinamente se hicieron

cargo de la necesidad de investigación y buscar mecanismos para su apoyo y prevención. Gracias a esto se fue señalando con mayor claridad como en muchos países existía la tendencia a un creciente deterioro de la salud mental de las personas que trabajan en diversos tipos de organizaciones y empresas que prestan servicios (Brenninkmeijer 2002: 126). A pesar de dichos esfuerzos, actualmente sigue aumentando la prevalencia del síndrome, por lo que hay un gran interés en avanzar en la investigación empírica y en el planteamiento de modelos para una explicación más específica de la etiología del síndrome y de formas acotadas de prevención, manifestándose en una gran cantidad de publicaciones científicas sobre el tema (Halbesleben y otros 2004: 375).

El término síndrome de Burnout fue desarrollado en la década del setenta en Estados Unidos por el psicólogo norteamericano Herbert Freudenberger (1974), basado en su propia experiencia con voluntarios que trabajaban con él en una clínica de toxicómanos. Él observó que muchos voluntarios con quienes trabajaba presentaban un proceso gradual de desgaste anímico y desmotivación. Generalmente ese proceso duraba aproximadamente un año e iba acompañado de síntomas físicos y psíquicos que denotaban un particular estado de estar “exhausto”.

Irónicamente la denominación “estar quemado” aludía a la situación clínica de “estar quemado en drogas” y tal denominación fue utilizada para referirse al estado físico y psicológico vivenciado por algunos voluntarios

en su trabajo con pacientes drogodependientes.

La primera descripción de Freudenberger realiza respecto de alguien que padecía síndrome de Burnout fue a partir de su propia vivencia.

Cordes y Dougherty (1993) hacen una revisión sobre el tema y plantean que durante la primera fase de la investigación (período comprendido entre 1970 y 1980) las definiciones del síndrome de Burnout se podían clasificar en 5 tipos de conceptualizaciones:

- Fracasos, gastarse, quedar exhausto
- Pérdida de la creatividad
- Pérdida del compromiso con el trabajo
- Distanciamiento de los clientes, compañeros de trabajo y de la organización en que se trabaja
- Respuestas crónicas al estrés

Posteriormente, la psicóloga social Christina Maslach (1981, 1984, 1986) estudió la forma en que las personas se enfrentaban a la excitación emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares a las de Freudenberger. Ella estaba interesada en las estrategias cognitivas denominadas despersonalización. Estas estrategias se refieren a cómo los profesionales mezclan la compasión con el distanciamiento emocional, evitando el involucramiento con la persona que presenta un motivo de sufrimiento y utilizando la “deshumanización en defensa propia”, esto

es el proceso de protegerse uno mismo ante las situaciones estresoras respondiendo a los pacientes en forma despersonalizada.

Posteriormente, Maslach y Leiter (1997) además describen el síndrome como “la erosión del alma”, en el sentido que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando. Esta erosión afectaría los valores, la dignidad y el espíritu de la persona, situación de la que tiende a ser difícil su recuperación, en especial si no se cuenta con apoyo. En otras palabras, erosión aludiría al proceso gradual de pérdida que se da en el contexto del desajuste entre las necesidades de la persona y las demandas de la organización.

2.1. Definición del Síndrome de Burnout

Con el paso del tiempo se ha ido purificando la naturaleza del síndrome, el desarrollo del concepto de síndrome de Burnout presenta dos fases en su evolución histórica: una fase pionera, donde el foco estuvo en la descripción clínica del síndrome de Burnout, y una fase empírica en que se sistematizaron las distintas investigaciones para asentar la descripción conceptual del fenómeno.

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) a través de sus análisis de investigación han realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes del fenómeno:

- Predominan síntomas disfóricos tales como fatiga emocional y conductual y depresión.
- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

También se ha aclarado que esta patología sería producto del estrés y que tendería a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo (Maslach y otros 2001: 101).

En la década del setenta se desarrolló el concepto de síndrome de Burnout a partir del supuesto de que existe una tendencia individual en la sociedad moderna a incrementar la presión y estrés laboral, sobre todo en los servicios sociales.

Los profesionales relacionados con la atención de usuarios en situación de enfermedad necesidad o carencia material deberían resolver más problemas y por lo tanto, se produciría en ellos un conflicto entre la mística profesional, la satisfacción laboral y responsabilidad hacia el cliente (Cherniss, 1980: 51).

En la década del ochenta, las investigaciones sobre síndrome de

Burnout se efectuaron en los Estados Unidos y posteriormente, el concepto comenzó a ser investigado en Canadá, Gran Bretaña, Francia, Alemania, Israel, Italia, España, Suecia y Polonia. En cada país, se adaptó y se aplicó los instrumentos creados en Estados Unidos, especialmente el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (Maslach & Schaufeli 1993: 87).

Además, se han incorporado otras variables, por ejemplo: satisfacción laboral, estrés laboral, carga de trabajo, despidos, conflicto y ambigüedad de roles, y expectativas en el empleo (Herrera y León 1999: 75). También se han investigado la relación de síndrome de Burnout con variables demográficas como edad, sexo y estatus marital (Garcés de los Fayos 2000: 87).

La popularización del concepto se le debe a Cristina Maslach, que a partir de 1977 lo conceptualiza, en primera instancia, como una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo. También se le consideró como un tipo de “fatiga de compasión” dado que se le asociaba con las responsabilidades relacionadas con la asistencia a personas (Maslach y otros 2001: 189).

De acuerdo con Maslach (2001), gran parte de los aportes al estudio del constructo son investigaciones transversales y hay escasos estudios

longitudinales. Además, ella señala que en las investigaciones efectuadas en los últimos 25 años habría predominado la hipótesis que las personas idealistas tienen un mayor riesgo de Burnout.

La investigación de tipo más empírica sobre el síndrome de Burnout también fue iniciada por Maslach y su colega Jackson a partir de 1980. Cuando estudiaban la activación de la emoción producto de relaciones interpersonales y cómo las personas se adaptaban a ello. Para esto, realizaron entrevistas con profesionales que podían tener más probabilidad de sufrir esta activación, por lo que se seleccionaron a aquellos que trabajaran en cargos dedicados al servicio y asistencia a personas con problemas. Como conclusión se señaló que el estrés asociado a esta activación efectivamente podía tener efectos dañinos y muy debilitantes para los individuos y la organización en la cual estaban trabajando (Maslach y otros 2001: 189).

En base a los resultados obtenidos por Maslach y Jackson (Maslach y otros 2001: 190), en un comienzo se limitó el estudio del síndrome a profesiones relacionadas con el servicio y asistencia a los problemas de los clientes, y por ello la mayor parte de las investigaciones entendían al síndrome de Burnout como una enfermedad asociada exclusivamente a este tipo de actividad (Cordes y Dougherty 1993: 63). Hoy en día se superó dicho sesgo, dado que Maslach y sus colegas (2001) han observado a lo largo de sus investigaciones, que el Burnout puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente

el contacto directo con personas. No obstante, las profesiones que presentan una mayor vulnerabilidad al síndrome de Burnout siguen siendo aquellas relacionadas con la salud, la atención psicológica y psiquiátrica (principalmente terapeutas), asistencia social (policías) y la educación (Cordes y Dougherty 1993: 91).

Las características comunes de tales profesiones parecen ser el desenvolvimiento de las personas en medios laborales extremadamente demandantes, donde se mantiene un intenso contacto con personas y la organización brinda inadecuado o escaso apoyo real a su labor (Maslach y otros 2001: 205).

Así mismo, el tipo de interrelación que deja más vulnerable al profesional, es el de atención “cara a cara” al cliente. Dichas interacciones se caracterizan por la necesidad de un alto compromiso personal y laboral y por ello quedarían expuestos a ver defraudadas sus expectativas. Además, si en las relaciones que se establecen en ambientes laborales hay prácticas nocivas como son el acoso psicológico y en los que se propicie el tecnoestrés o estrés derivado desde la misma estructura de la organización, es altamente probable que se presente el síndrome (Bakker y otros 2002: 204).

Según Maslach, el síndrome de Burnout estaría compuesto por tres dimensiones (Maslach 2001: 97):

Los componentes del síndrome de Burnout serían los siguientes:

2.1.1. Agotamiento emocional.

El agotamiento emocional se describe como, la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty 1993: 30).

Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

Pese a que en un comienzo se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo.

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que gatilla en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio

a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach y otros 2001: 150).

La dimensión de agotamiento emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty 1993: 87).

Es una situación de agotamiento de energía o de recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. Aparece el desgaste, la fatiga y manifestaciones físicas y psíquicas en representación del vaciamiento de los recursos emocionales y personales, experimentándose una sensación de que no tener nada más que ofrecer profesionalmente (Maslach 2001: 185).

2.1.2. Despersonalización.

La dimensión de despersonalización o cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar

cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty 1993: 126; Maslach y Leiter 2001: 87).

Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach y otros 2001: 139). Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal. (Cordes y Dougherty 1993: 97).

Más adelante, Maslach y sus colegas modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la cual despersonalización fue renombrado como cinismo, aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Maslach y Leiter 1997: 152).

El cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis. Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el síndrome de Burnout. Maslach y Leiter (1997) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un

trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían “estrictamente por las reglas”, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja.

Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como objetos impersonales del trabajo (Maslach y otros 2001: 201). Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a personas (Bakker 2002: 61).

Desarrollo de actitudes, cinismo y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias. Los sujetos presentan un incremento en la irritabilidad, con pérdida de la motivación, con reacciones de distanciamiento y hostilidad hacia los usuarios y compañeros de trabajo. (Maslach 2001: 184)

2.1.3. Realización personal.

La dimensión de falta de realización personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose

negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty 1993: 130; Maslach y otros 2001: 187).

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y otros 1997: 167). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach y otros 1997: 166).

La dimensión de realización personal en el trabajo fue renombrada: antes se la conocía como logro reducido o inefectividad, sin embargo se siguen conservando intactos la agrupación de síntomas de la dimensión. Igual que en las dos dimensiones anteriores, se le critica a los autores la falta de respaldo teórico que apoye el cambio de nombre, dado que no queda claro a que se refieren finalmente con el concepto.

Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio ó ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker 2002: 78).

Existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal que se traduce en respuestas negativas de estos profesionales en su auto

evaluación para trabajar. Afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende; hay baja productividad y autoestima e incapacidad para tolerar la presión. Se considera relacionado a una falta de adecuación a la realidad con las expectativas del sujeto. (Maslach 2001: 85)

Maslach (2001) señala que el agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de Burnout; la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto, y la disminución del logro personal, representa la auto evaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal.

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) plantean que:

- El componente de estar agotado emocionalmente representa la dimensión básica e individual del estrés en el síndrome de Burnout.
- El componente de despersonalización o cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del síndrome de Burnout.
- El componente de realización personal en el trabajo se refiere a la dimensión de auto evaluación del síndrome de Burnout.

La definición del síndrome de Burnout por medio de sus factores o dimensiones, tal y como lo proponen Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), es la base para la mayoría de los trabajos sobre el tema, ya sea para aportar evidencia o rebatir el constructo. Sin embargo, la conceptualización del síndrome también ha tenido un desarrollo teórico paralelo que permite explicar mejor su etiología y muchas veces ha estado reñida con la obtenida por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001).

En respuesta a esta polémica, Gil-Monte y Peiró (1999) logran desarrollar un puente entre dichas perspectivas y el constructo trifactorial del síndrome de Burnout por medio del análisis factorial y la explicación de los factores resultantes con un “híbrido” de diferentes corrientes teóricas.

Dentro de los aspectos; en donde sí hay un amplio consenso es que el síndrome de Burnout se desarrolla y persiste mayormente en el contexto de trabajo (Maslach y otros 2001: 63) e independiente del tipo de ocupación, siempre que las demandas del trabajo sean altas y los recursos del trabajo limitados, dado que tales condiciones negativas conducen al agotamiento de la energía y minan la motivación de los empleados (Schaufeli y otros, 2001: 85).

A su vez, se acepta el hecho que el síndrome de Burnout sería una respuesta final a fuentes de estrés, por lo que se le atribuye un curso crónico, siendo un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente,

y por la relación profesional-organización (Gil-Monte 2002: 97).

3. Desarrollo del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout se desarrolla de forma continua y fluctuante en el tiempo según Chernis, el síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas:

- En la primera, tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos que dispone el trabajador, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial.
- En la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica.
- En la tercera, suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta.

En general el síndrome se caracteriza por:

- Es insidioso: Se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y entra)
- Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y

donde está la frontera entre una cosa y la otra.

- Se tiende a negar: Ya que se vive como un fracaso profesional y personal.

Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa una base importante para el diagnóstico precoz.

- Existe una fase irreversible: Entre un 5% y 10% de las personas, el Síndrome adquiere tal virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy la única solución es el abandono de la asistencia.

El Burnout no aparece repentinamente como respuesta a un estresor determinado, sino que emerge en una secuencia determinada de tiempo.

Maslach (2001) concluye que no existe acuerdo sobre la evolución del síndrome y que, de acuerdo con las investigaciones de Golembieswski y Munzenrider (1998) existen ocho posibles combinaciones para el síndrome de Burnout, siendo la primera fase la despersonalización, luego el reducido logro personal y finalmente el agotamiento emocional. Una segunda, alternativa es que las dimensiones se desarrollen simultáneamente, pero en forma independiente.

4. Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout

Cordes y sus colegas (1993) proponen clasificar a los factores de riesgo al Burnout en tres grupos, que se analizan a continuación:

4.1. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo a desempeñar

Las características del cargo y el rol que cumple el cliente en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de síndrome de Burnout que podría presentar el trabajador. Estos factores son uno de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla (Cordes y Dougherty 1993: 97).

Por una parte, los cargos que se caracterizan por interacciones con el cliente que son más directas, frecuentes y largas o con clientes que tienen problemas crónicos, son asociados con niveles altos de síndrome de Burnout. Es por ello que, la mayoría de los estudios sobre el síndrome de Burnout se han focalizado en individuos que tienen profesiones dedicadas a prestar servicios de salud, sociales y de enseñanza, dado que en dichas profesiones se conjugan varias de las características señaladas como lo son el trato directo e intenso con los clientes y el involucramiento en los problemas de los clientes (Bakker 2002: 32).

En este contexto se ha observado que la retroalimentación es casi

inexistente, tanto de la misma organización como del cliente, y la poca que se recibe es por lo general negativa. La relación con el cliente muchas veces se torna agresiva, pasiva dependiente o a la defensiva. Así mismo, la creencia de que el que provee el servicio el único responsable de asegurar el bienestar futuro del cliente es una carga que deja exhausta a los proveedores de servicio y proclives a desarrollar el Síndrome de Burnout (Cordes y Dougherty 1993: 154).

Por otra parte, los conflictos, la ambigüedad de rol y la sobrecarga exigida por el rol desempeñado, son variables que dejan vulnerables al síndrome (Cordes y Dougherty 1993: 69). Si al desempeñarse en el rol exigido por su trabajo hay presencia de conflicto, como resultado de incongruencia o incompatibilidad al ejercer el rol y tratar de cumplir las expectativas asociados a él, la persona sería vulnerable a la generación del síndrome de Burnout.

En particular se ha observado que el conflicto de rol se relaciona con los factores o dimensiones de síndrome de Burnout, en especial el agotamiento emocional y manifestación de conductas de cinismo o despersonalización (Peiró y otros, 2001; 45).

Así mismo, si el rol a desempeñar es ambiguo, en donde hay gran necesidad de certeza y predictibilidad y las personas no cuentan con la información ni claridad suficiente en los procedimientos para desempeñarse en su trabajo (Cordes y Dougherty 1993: 93), se estaría más vulnerable a presentar

agotamiento emocional y reducida sensación de realización personal.

Finalmente, cuando las personas que prestan servicios y cumplen con un rol que tiene sobrecarga de responsabilidades, experimentan sensación de que no son lo suficientemente buenos para finalizarlo, o que no son lo suficientemente rápidos para terminar las tareas (Cordes y Dougherty, 1993) estarían en riesgo de presentar Agotamiento Emocional y conductas de despersonalización ó cinismo (Peiró y otros 2001: 137).

4.2. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout.

Así mismo, influye la forma de administrar los incentivos y castigos dentro de la organización. En este caso, generaría el síndrome, las políticas organizacionales que no incentivan contingentemente al esfuerzo realizado o cuando sólo hay castigos (Cordes y Dougherty 1993: 65).

Maslach y Leiter (1997) afirman que el sentido común cree que las personas que viven síndrome de Burnout son débiles, ya que si para sobrevivir hay que ajustarse al medio, el síndrome de Burnout manifiesta una

falla en el ajuste de la persona al ambiente de trabajo. También se cree que estas personas no son razonables, que se quejan por todo y el síndrome de Burnout sería solo otra manera más de quejarse.

Generalmente, el ambiente de trabajo tiende a culpar al trabajador como responsable del síndrome de Burnout que sufre y se le emplaza a buscar soluciones personales, como ir a terapia o a cambiar de trabajo. Esta visión parece ser compartida por el trabajador, ya que las personas tienden a asumir su vivencia de síndrome de Burnout en términos personales. Muchos psiquiatras y psicólogos toman éste como un síndrome psiquiátrico y buscan aproximaciones de tratamiento individual (Cordes y Dougherty 1993: 124).

Maslach y Leiter (1997) enfatizan que es fundamental entender el contexto en que sucede el síndrome de Burnout. En organizaciones con problemas, usualmente los empleados que trabajan en el núcleo de producción base, ya sea de productos o de servicios, carecen de recursos, tiempo y energía necesaria para establecer una adecuada relación con los clientes. Esto causa conflictos adicionales con éstos, lo que a su vez aumenta las presiones del trabajo.

A esto es a lo que Maslach y Leiter llaman el “efecto cascada”. Los empleados que se encuentran al final de la cadena de servicio, tienen opciones de ajuste más limitadas y por ende se encuentran más expuestos al desarrollo del síndrome de Burnout.

También se han descrito factores protectores que pueden ser útiles para la prevención del síndrome de Burnout (Acevedo 2003: 98):

- Políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho
- Políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera
- Cultura organizacional que valore al trabajador como individuo
- Una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales

En resumen, los factores que protegen del Síndrome de Burnout al trabajador en una organización se caracterizan por fomentar los recursos personales de sus miembros, proveer de un trabajo que es desafiante y generar un clima satisfactorio y apoyador (Alcaraz, 2006: 11).

Es por ello que el contexto del trabajo, lo que incluye los sistemas de la organización, procedimientos del trabajo y ambiente del trabajo, son un elemento muy importante para evitar el desarrollo del síndrome (Cordes y Dougherty 1993: 91).

4.3. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales

Este es uno de los factores que ha tenido una mayor polémica dentro de los investigadores y personas dedicadas a la psicología organizacional, por las implicancias que tiene en la organización el atribuir el síndrome de

Burnout a aspectos personales del trabajador. Por ejemplo, si se le atribuye excesiva importancia a esta variable, las acciones de prevención estarían orientadas a la “rehabilitación” del individuo, en vez de hacer “cambios” en la organización. En la primera estrategia de prevención habría menos costos, pero las consecuencias tenderían a postergar cambios importantes que inciden en la salud de todos sus miembros.

La segunda estrategia puede ser más costosa, pero derivará en beneficios a largo plazo para toda la organización (Maslach y Leiter 1997: 99). Maslach y Leiter (1997) igualmente sugieren que a pesar del gran peso de los estresores de la organización, la gente reacciona diferente en cuanto al síndrome de Burnout, debido a sus cualidades personales (tales como estilo de la personalidad y de la atribución) y que determinan qué tanto se les facilita su ajuste con el ambiente.

En algunas investigaciones se han identificado características que contribuyen a explicar la razón de por qué algunos individuos experimentan el síndrome y otros permanecen sin síntomas. Entre ellas, se encuentran las características demográficas, tales como el género, la edad y el apoyo social percibido. En cuanto a género, no hay diferencias significativas o se encuentran muy entremezclados con características culturales y sociales. La edad influye en cuanto a que las personas más jóvenes tienen más probabilidades de sufrir el síndrome de Burnout. El apoyo social percibido aparece como un factor protector ante el síndrome, dado que el apoyo ayuda a manejar mejor la tensión y el estrés. Este apoyo puede ser tanto del

círculo más íntimo como la familia, tanto como el de pares y supervisores.

Por otra parte, una característica personal importante es la de susceptibilidad a los estímulos emocionales del ambiente del trabajo, que contribuye a que las personas presenten el síndrome sólo por estar expuestas a otras personas con el síndrome de Burnout (Cordes y Dougherty 1993: 152).

El modelo de Kobasa (1982, citado en Moreno y otros 2000: 27) señala que las personalidades resistentes a este tipo de síndromes se caracterizan por ser:

- Personas comprometidas, que tienen la tendencia a implicarse en diversas actividades e identificarse con el significado de su trabajo. Las personas son capaces de reconocer sus logros personales y se hacen cargo de sus propias decisiones y valores. En general tienen la expectativa de que serán exitosos en lo que emprendan.
- Personas que perciben control sobre su ambiente y acontecimientos, de modo que sienten que pueden manejar los estímulos en su propio beneficio.
- Personas que perciban el cambio como una oportunidad para mejorar y no como una situación de amenaza. Ello proporciona al sujeto una flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad y considera el

cambio como característica habitual de la historia y la vida.

En base a la evidencia es posible afirmar que el síndrome de Burnout sólo se puede entender como el resultado de la interacción entre las variables de personalidad y las variables del ambiente, dado que ninguna ha sido claramente identificada como un factor de riesgo único (Moreno y otros, 2000: 150).

5. Críticas al concepto de Síndrome de Burnout

El concepto ha sido criticado fundamentalmente por su dificultad para distinguirlo de otros problemas relacionados con el trabajo, tales como depresión, estrés laboral, e insatisfacción laboral (Maslach 1993: 145).

Otra dificultad es que el término Síndrome de Burnout ha sido empleado en sentido muy amplio para referirse a diversas situaciones en el trabajo; Pines y Aronson (citados por Manassero 1995: 126), por ejemplo, diferencian Síndrome de Burnout del tedio que produce el trabajo, término que utilizan para aludir a un síndrome de hastío laboral general en todas las profesiones, sean o no de servicios humanos.

El parecido del Síndrome de Burnout con el estrés laboral ha sido la crítica central. De hecho, Maslach (1981) y Freunderberger (1974) consideran al Síndrome de Burnout como una prolongación del estrés laboral debido a la excesiva demanda de recursos personales, suponiendo que el estrés

es caracterizado por una generalización del estado anímico de la persona (depresión o ansiedad) en todas las situaciones de vida. En cambio, Etzion (1987) plantea que Síndrome de Burnout es el proceso latente de erosión psicológica producido por una prolongada exposición a estrés laboral, haciendo por tanto una diferencia entre estrés y Síndrome de Burnout. Este último se referiría al quiebre en el proceso de adaptación al empleo que va acompañado de síntomas multifuncionales crónicos, síntomas disfóricos, que pueden ser similares a los registrados en el síndrome de la depresión. Rodríguez (1995), señala que desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Síndrome de Burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre los profesionales y los usuarios de los servicios.

De acuerdo con Lee y Ashforth (1996), siguiendo con la perspectiva psicosocial de Maslach, el Síndrome de Burnout correspondería a una tercera fase del estrés, la fase de agotamiento; también señalan que el síndrome de Burnout ocurre cuando los efectos acumulativos del estrés son demasiados severos y no permiten la adaptación del sujeto.

Sin embargo, para Goolsby y Rhoads (citados por García de los Fayos, 2000: 175) el síndrome de Burnout es claramente diferente al estrés laboral, porque ocurre en esencia a profesionales de ayuda, en cambio el estrés laboral podría ocurrir a cualquier profesional.

Del mismo modo, Manassero (1995) plantean que el síndrome de Burnout tiene un carácter eminentemente idiosincrático, ya que se refiere a una particular forma de trabajo, trabajos de servicios humanos y relación con clientes, pacientes, alumnos, atendidos, que implican un involucramiento emocional y una exposición diaria a muchas personas con distintas problemáticas de dolor, sufrimiento o dificultades.

6. El diagnóstico del Síndrome de Burnout

De acuerdo a Cherniss (citado en Maslach, 1993), el síndrome de Burnout es un proceso que comienza con un excesivo y prolongado nivel de tensión o “estrés” que produce fatiga en el trabajo, sentimiento de estar exhausto, irritabilidad, y fatiga. Similarmente el Síndrome de Burnout ha sido caracterizado como una progresiva pérdida del idealismo y de la energía y el propósito de ayudar a los usuarios de los servicios.

7. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

Si permanece por largo tiempo la persona con síndrome de Burnout, habrá consecuencias nocivas para el individuo y también para la organización donde trabaja. (Thomas - Nike 2004: 103).

El individuo que padece síndrome de Burnout tiene deteriorada su salud psicofísica y sus relaciones interpersonales. La sintomatología que se deriva a nivel psicosomático es la que tiene mayores repercusiones

sobre la calidad de vida ya que esta se asocia a las actitudes y conductas de carácter negativo como: cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento, irritabilidad, las cuales producen un deterioro de los vínculos y un aumento de los conflictos. Así mismo los individuos con Síndrome de Burnout tienen un aumento significativo de alcoholismo, adicciones y problemas familiares. (Thomas - Nike 2004: 109)

Por otra parte, en su trabajo los sujetos con Síndrome de Burnout tienen una satisfacción laboral disminuida, elevado ausentismo laboral, propensión al abandono del puesto, bajo compromiso e interés laboral, deterioro de la calidad de servicio, aumento de accidentes laborales, aumento de los conflictos interpersonales.

La insatisfacción laboral ha sido considerada una consecuencia del estrés laboral y el grado de satisfacción puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos. La relación entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral es significativa en la literatura revisada.

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997), sostienen que cada persona expresaría el Síndrome de Burnout de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

7.1. El desgaste del compromiso

Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable,

insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él. En general, tienen muy buenos resultados en su evaluación de desempeño, es decir comienzan sin síntomas de Síndrome de Burnout (Maslach y otros, 1997: 182).

Se cita aquí un caso expuesto por los autores:

“Julie enseñaba historia y literatura a niños de octavo básico en una escuela pública y tenía la reputación de ser una excelente profesora. Sin embargo este año, decidió renunciar. Esto sacudió a todo el mundo; algunos de sus colegas llegaron a llorar cuando escucharon la noticia. En un principio, estaba completamente dedicada a su trabajo, porque le permitía realizar cosas que eran altamente valoradas por ella, como el tener la posibilidad de “hacer la diferencia en el mundo”, de lograr tener un impacto positivo en las vidas de las personas. Hoy ya no siente que el trabajo valga la pena. Antes ponía un enorme esfuerzo, energía y mantenía un fuerte compromiso con su trabajo, dedicando muchas horas y tareas extras, incluso más allá de las exigencias de su trabajo. Ahora se siente fatigada, cumple solamente con los trámites estrictamente necesarios.” (Maslach y otros 1997: 125).

Según los autores, energía, eficacia y compromiso, son la cara opuesta del Síndrome de Burnout. La energía se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en ineffectividad y sensación de no lograr lo propuesto (Maslach y otros 1997: 32).

7.2. El desgaste de las emociones

Maslach y Leiter (1997) afirman que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión, ante un cuadro de Síndrome de Burnout. La erosión de las emociones se manifiesta como frustración y enojo, ya que no se logran alcanzar las metas personales y profesionales.

Esto se debe a que se percibe una carencia de control sobre el trabajo y no se tienen los recursos necesarios para desempeñarse satisfactoriamente. El enojo también se experimenta ante el trato percibido como injusto y según los autores, los sentimientos de enojo facilitan la rigidización de las personas (menos abiertas a alternativas) y de su estilo para realizar las tareas. La hostilidad también es resultado de la percepción de una falta de valoración del trabajo, es decir, sin retroalimentación positiva, siendo así amenazada la autoestima (Maslach y otros 1997: 41).

Por otra parte, cuando las personas expresan estas reacciones emocionales negativas se deterioran las relaciones sociales al interior del trabajo. Las conversaciones se cargan con hostilidad e irritación, por lo que pueden reducirse solamente a temas operativos de trabajo.

También el trabajo en equipo se desintegra, ya que la hostilidad lleva a que los miembros se distancien y tiendan a evitar en especial a aquellas

personas que sufren síndrome de Burnout. Este aislamiento también evita que las personas busquen apoyo emocional en otros, comenzando así una espiral descendente que lleva a las fases finales del Síndrome de Burnout (Maslach y otros 1997: 187).

El rol de las emociones en la organización es considerado como esencial al trabajo y generalmente sólo es definido en términos de habilidades y resultados. Así las emociones deben ser consideradas como centrales en la vida de los empleados y por ende muy relevantes para la organización (Domagalski 1999: 86).

Finalmente, la expresión de emociones tiene importantes efectos sobre la motivación en el trabajo, desempeño laboral y relaciones con colegas (Maslach y otros 1997: 60).

8. Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo

Para Maslach y Leiter (1997) los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen Síndrome de Burnout. Esto sería producto de un clima laboral hostil entre los compañeros de trabajo, lo que generalmente es atribuido a problemas personales y corresponden a personas que son etiquetadas como “irracionales”, por lo que el Síndrome de Burnout es visiblemente padecido por él (hostilidad, desmotivación, enfermedades), tendiéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización,

debido al desajuste, por lo general se despide al empleado.

8.1. Problemas para la organización

El deterioro de la calidad del trabajo con las personas es quizás, la repercusión más grave del síndrome de Burnout sobre la organización (Gil-Monte 2000: 84). No obstante, el síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización como en sus procesos y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización (Gil - Monte 2000: 87), ausentismo (Cordes y Dougherthy 1993: 29), desmedido aumento de licencias médicas por variadas enfermedades, tales como problemas gástricos, lumbares, reacciones del sistema inmune, perturbaciones de embarazo, entre otros, que derivan en un alto costo para estas organizaciones.

Entre otras, se menciona el “presentismo”, como inverso del ausentismo, y se manifiesta en la asistencia del trabajador aún cuando se encuentra enfermo, dado que los trabajadores sienten que han de estar presentes en su puesto de trabajo porque, en caso contrario, podrían perderlo, en especial cuando hay reducciones de personal en la empresa. Esto lleva a que efectivamente trabajan más horas, aunque no generen un producto o servicio de calidad (Acevedo 2003: 17).

Otra consecuencia importante a considerar es que se ha observado que el Síndrome de Burnout puede “contagiarse” a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral, por lo que puede constituirse en una verdadera epidemia que finalmente puede hacer peligrar la existencia de la organización (Edelwich y otros 1980: 94).

Finalmente, cabe señalar que además de ser relevantes las consecuencias del Síndrome de Burnout para la organización, estas se tienden a extender mas allá de ella, afectando a toda la sociedad (Grau y otros 1998: 65).

9. Manifestaciones del Síndrome de Burnout

El síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

a) Psicosomáticos:

Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

b) Conductuales:

Absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad

en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

c) Emocionales:

Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

d) En ambiente laboral:

Detrimiento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

El síndrome de Burnout se presenta como un síndrome complejo que acarrea consecuencias muy variables, ya que están presentes consecuencias a nivel psicológico, físico y conductual.

Entre los síntomas más comunes informados en la literatura a nivel individual estarían los problemas psicosomáticos, la disminución del rendimiento, y las actitudes negativas hacia la vida en general (Garcés de los Fayos 2000: 83).

10. Comparación del síndrome de Burnout con otros estados

La validez de la definición del síndrome necesariamente implica comparar para lograr diferenciar el síndrome de Burnout con otros estados. Esto es relevante dado que el proceso en que ocurre el Síndrome de Burnout supone una compleja interacción de variables afectivas, cognitivo-conductuales, actitudinales y ambientales (Gil-Monte y Peiró 1998: 73).

Incluso la discusión inicial sobre el síndrome se focalizó en la validez discriminante del síndrome de Burnout, de modo que se buscaba conocer si era un fenómeno diferente y distintivo (Maslach y otros 2001: 49). Entre los constructos que se han observado como más relacionados con el síndrome se encuentran la depresión, la satisfacción laboral y finalmente su estrecha relación con el estrés.

10.1. Satisfacción laboral

En cuanto a las diferencias entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout, las investigaciones han encontrado una correlación negativa entre estos dos constructos. Esta indica que no son idénticos, pero sí que están claramente ligados.

Sin embargo, la naturaleza de cómo están ligados sigue siendo materia de especulación, dado que no queda claro si la insatisfacción lleva a la Síndrome de Burnout o si es el síndrome de Burnout el que generaría la sensación de insatisfacción laboral. No obstante a ello, se ha visto que hay personas que no están plenamente satisfechas con su trabajo y no

necesariamente presentan el síndrome (Maslach y otros 2001: 73).

10.2. Depresión

La depresión presenta algunos síntomas que también los manifiestan personas que sufren de Síndrome de Burnout, por lo que Brunstein (1999) incluso considera al síndrome de Burnout como “depresión relacionada con el trabajo”. Este planteamiento supone que el síndrome afecta al sentimiento más próximo al cuerpo, como la vitalidad, energía y motivación por hacer las cosas. Se acompaña de agresividad y rabia, y termina alejando a las personas que rodean al afectado, igual que sucede con los depresivos (Beck 1983: 147), por lo que el afectado ve confirmadas sus creencias distorsionadas de que son poco queridos. Es por ello que se considera que hay varias similitudes entre ambos cuadros.

No obstante, la investigación ha establecido que el síndrome de Burnout es un problema específico al contexto de trabajo y relacionado exclusivamente con causas relacionadas con el entorno laboral, en contraste con la depresión, la cual tiende a prevalecer en cada dominio de la vida de las personas. En esta línea, Golembiewski (1999) también afirma que no se han observado episodios delirantes o psicóticos en las descripciones del síndrome de Burnout, como si se puede dar en depresiones profundas.

Es así como la relación entre el síndrome de Burnout y la depresión

estaría más bien relacionados con el dejar más vulnerable a las personas a padecer el síndrome.

10.3. Estrés

El síndrome de Burnout tradicionalmente se le ha conceptualizado como una forma de estrés.

Estresores específicos, como por ejemplo conflictos de rol, ambigüedad y sobrecarga causarían tensión a corto plazo, y a largo plazo estos pueden tener un efecto acumulador que causa el síndrome de Burnout (en Densten 2001: 225).

La investigación con relación al estrés y salud de las personas sigue principalmente dos líneas. Aquella centrada en la reacción del individuo y su vulnerabilidad (Selye 1978: 33) y aquella centrada en los estresores externos como principales responsables (Hillhouse y otros 2000: 177; Brunnstein 1999: 141).

10.4. Perspectiva de vulnerabilidad individual

Selye (1978), define al estrés como la respuesta del cuerpo a cualquier demanda que se le hace. Hay estrés positivo (eustress) asociado con sentimientos de alegría y realización y estrés negativo (distress), que puede tender a la cronicidad.

Se conceptualiza al estrés como la transacción que se produce entre el organismo y su ambiente.

El esquema de funcionamiento de nuestra sociedad se basa en asumir responsabilidades y cumplir exigencias, habría personas que tienen dificultades en adaptarse a estas exigencias. Ante las exigencias o situaciones amenazantes, objetivas o percibidas como tales, el organismo responde con una activación general, denominada por Seyle como Síndrome General de Adaptación, que busca movilizar recursos necesarios para enfrentar la amenaza. Esta condición es la que se denomina “estrés”.

El estrés sirve de motivación para la superación de obstáculos, sin embargo, la presencia continuada de un estresor puede agotar las energías del sujeto, haciendo que este se sienta sobre exigido, pasando así del estrés al estrés agudo o distress.

11. Tipos de estresores laborales

El Burnout se ha entendido como una combinación de diversos factores del entorno social, laboral y del propio sujeto. Variables como la edad, el tipo de profesión, los medios tecnológicos, el desempeño del rol, el clima laboral, los contenidos del puesto y las características de la personalidad entre otras, han sido estudiadas como antecedentes del síntoma. Algunas de estas variables han sido identificadas como

condiciones estresoras del síntoma.

Los estresores pueden ser clasificados como sigue:

a) Bio - Ecológicos

Son relacionados con hábitos pobres de alimentación (demasiada cafeína, azúcar blanco refinado, harina procesada, sal, etc.), estresores ambientales como el ruido y la polución del aire.

b) Profesionales

Incluyen elementos tales como la incertidumbre de la carrera; roles poco definidos o contradictorios, sobrecarga de tareas, bajo soporte social en el trabajo, (Cordes y Dougherty 1993: 195), comunicación poco clara, liderazgo, falta de oportunidades para desarrollar la carrera, frustraciones en el manejo del tiempo entre otros. Este factor sería clave en el desarrollo del síndrome de Burnout.

c) Factores Psicológicos

Incluyen cambios vitales (lesión personal, muerte de un pariente, etc.), soledad de las personas como una situación muy estresante y personalidad, e influyen en la vulnerabilidad al Síndrome de Burnout (Golembiewski 1989: 85).

12. El Síndrome de Burnout y su relación con el Estrés

La principal diferencia entre estos dos estados es que el estrés tiene efectos positivos y negativos para la vida, y el síndrome de Burnout siempre trae consecuencias negativas (Maslach 2003: 41). Cordes y Dougherty (1993) concluyen que de los factores que componen tradicionalmente el síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal). El agotamiento emocional y reducida realización personal son constructos formalmente estudiados en relación con el estrés. Sin embargo, la despersonalización es un constructo único del síndrome y que no es abordado en la literatura acerca del estrés (Cordes y Dougherty 1993: 163).

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997), señalan que el síndrome de Burnout es un síndrome que afecta directamente a los valores y la esperanza de las personas, provocando cuestionamientos existenciales y vocacionales que no se observan en el síndrome de estrés. Así mismo, el estrés parece afectar a personalidades predispuestas a la larga, el síndrome de Burnout afecta a todo tipo de personalidades, pese a haber algunas más vulnerables que otras, mientras se cuente con el contexto organizacional que funcione como gatillante (Maslach y otros 1997: 161; Croucher 1991: 35). Es así como se considera que el síndrome de Burnout es precedido por el estrés, siendo una etapa final de un curso crónico (Hillhouse y otros, 2000: 159).

13. Maslach Burnout Inventory (MBI) Inventario de Síndrome de Burnout.

Para evaluar el síndrome de Burnout se utiliza el cuestionario de Maslach Burnout Inventario (MBI). Este cuestionario está constituido por 22 preguntas y evalúa los tres aspectos del síndrome de Burnout, que son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Maslach Cristina 2001: 1296; Thomas - Nike 2004: 97) (Ver anexos)

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cordes y Dougherty 1993: 63) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems.

Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del síndrome de Burnout, con 22 ítems finales (Cordes y Dougherty 1993: 137).

Por otra parte, la primera edición del MBI mantenía dos tipos de escalas según la frecuencia e intensidad del síndrome. De éstas, la escala de frecuencias es la que muestra una mejor correlación en la mayoría de

las investigaciones. Debido a estas razones, los autores han aceptado la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición. Así, se desarrolló la versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001: 155).

Posteriormente se desarrollaron versiones para poblaciones específicas: una versión para quienes entregan servicios a personas (MBI-HSS), una versión para educadores (MBI-ES) y la más reciente, una versión general (MBI-GS) para personas que no trabajan prestando servicios o asistencia directamente a otros (Maslach y otros 2001: 171).

Además del MBI, se han desarrollado una gran variedad de instrumentos para medir este fenómeno, que usan dimensiones idénticas o similares a las del MBI y que también han sido relevantes en cuanto su aporte a la investigación. Entre ellos están el Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1980 Citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b), el Burnout Measure (BM) (Pines y Aronson, 1988, Citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b), el “Cuestionario Breve de Burnout” ó CBB (Moreno y otros,1997) y el Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM) (Shirom y Shmuel, 2002) entre otros, que han sido empleados de manera continua, sistemática y rigurosa, propiciando estudios y resultados que han contribuido a entender mejor el fenómeno del Síndrome de Burnout. Pese a ello, solamente el MBI cuenta con muestras amplias y diversas en cuanto a características ocupacionales y de su lugar de origen, por lo que este instrumento ha sido

aceptado como un estándar para medir el Síndrome de Burnout. Así mismo, su validez discriminante es mucho mejor que la de otros instrumentos, tales como el BM. Por ejemplo a este último, se le criticado su baja capacidad para discriminar entre Síndrome de Burnout y depresión, ansiedad o baja autoestima.

Así, diversos autores reconocen que el MBI es el instrumento que más ha aportado a la conceptualización del síndrome (Cordes y Dougherty 1993: 153; Gil-Monte 1999: 52; Maslach 2001: 31).

14. Análisis de las características psicométricas de cada dimensión del Síndrome de Burnout

Como se mencionaba anteriormente, el concepto más aceptado del síndrome de Burnout se refiere a un constructo compuesto por tres dimensiones, derivadas del análisis factorial del MBI propuesto originalmente por Maslach y sus colegas (2001). Sin embargo, el consolidar este concepto depende de la validez del factor de donde se derivaron, por lo que a continuación se describirán las investigaciones que dan cuenta de estos aspectos:

a) Factor de Agotamiento Emocional

Evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas laborales. Puntuaciones iguales o superiores a 27 son indicativas

del síndrome de Burnout, entre 19 y 26 correspondería a puntuaciones intermedias y menor a 19 son niveles muy bajos,

El modelo de Maslach se centra en la respuesta emocional, por lo que esta dimensión es la más representada en cuanto a número de ítems. También es la que más se asocia con problemas derivados del estrés laboral (Evans y Fisher, 1993; Lee, 1993). Esto es apoyado por los hallazgos de diversas investigaciones, en donde la mayor parte de la varianza es explicada por este factor (Barría 2002: 133).

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdodos (en Grajales 2000: 151) para agotamiento emocional es de 0.90.

Densten (2001) encuentra que el factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados de un análisis factorial confirmatorio. El primero tiene que ver con la tensión psicológica, y lo conformarían los ítems 6, 13, 16 y 20, dado que contienen expresiones como “es una tensión para mí” ó “al límite de mis posibilidades”. El segundo tiene que ver con la tensión somática, y lo constituyen los ítems 1, 2, 3, 8 y 14, que mencionan aspectos sobre “emocionalmente agotado(a)” o “me encuentro cansado(a)”.

b) Factor de Despersonalización

Evalúa el grado en que cada uno reconoce sus actitudes de frialdad y

distanciamiento. Puntuaciones superiores a 10 serían de nivel alto, 6 a 9 intermedio y menos de 6 bajo grado de despersonalización.

Cordes (2001), encuentra que hay evidencia suficiente para apoyar la integridad de este factor y en términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdedos (citado en Grajales 2000: 129), para despersonalización es de 0.79. Aunque Maslach y Leiter (1997) afirman que el agotamiento emocional es el núcleo del síndrome de Burnout, Cordes y Dougherty (1993), sostienen que despersonalización es el único de los tres factores que se puede clasificar como genuinamente y únicamente perteneciente al síndrome de Burnout. Los otros dos (o variables similares) se utilizan también como indicadores de estrés en la investigación del estrés laboral, por lo que se sobreponen con la reacción general de adaptación.

Por otro lado, es una dimensión muy importante desde la perspectiva de Maslach pero se le critica el que sea la dimensión que tiene menor número de ítems y mayores problemas factoriales y de consistencia interna. Es por ello que algunos investigadores la consideran la dimensión más frágil del cuestionario (Evans y Fisher 1993: 107).

En cuanto a sus ítems, el estudio de Gold y sus colegas (1992) señala que el ítem 16 de agotamiento emocional estaría más asociado a este factor. No obstante, sugieren que hay suficiente evidencia para apoyar la existencia del factor de despersonalización. Grajales (2000), da cuenta de las

dificultades que presenta el ítem 5, aconsejando su eliminación y considera que el ítem 15 es confuso y argumenta que esto último podría tener sus orígenes en la redacción del mismo, dado que la negación que contiene causaría malos entendidos. Dicho ítem es: “No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio” y una de las posibilidades de respuesta es “Nunca” o “Todos los días” y esto puede ser respondido con una afirmación, dado que se entendería como: Nunca o Todos los días, no me preocupa realmente lo que...”.

c) Factor de Realización Personal en el trabajo

Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuaciones de 0 a 33 indican baja realización personal, 34 a 39 intermedia y mayor o igual a 40 alta sensación de logro.

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdodos (en Grajales 2000: 72) para realización personal es de 0.71.

Densten (2001), encuentra que el factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados del análisis factorial confirmatorio: El primero lo componen los ítems 4, 9, 18 y 19 y darían cuenta de aspectos relacionados con la auto eficiencia, por ejemplo, “entender con facilidad” o “influyendo positivamente”. El segundo lo integran los ítems 7, 17 y 21 que podrían estar relacionados con la indefensión aprendida relacionada con la

realización personal en el trabajo. Sin embargo, estos ítems son más bien impersonales, y no se refieren a aspectos emocionales. Es por ello que son más adecuados para una perspectiva de desempeño que se oriente a reconocer el logro de los objetivos en la organización, más que con relación al logro de los objetivos personales.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome de Burnout. (Thomas - Nike 2004: 93; Maslach 2001: 151; Nuria 2004: 83)

15. Historia de la policía nacional.

Los indicios de autoridad en función policial, aparecen en la Época precolombina, entre Aymaras y Quechuas. Han llegado hasta nosotros a través de las tradiciones, crónicas y otras referencias de las instituciones aborígenes. Esos datos dan cuenta de aquellas funciones de gobierno ejercidas por nuestros antepasados apoyados en la moral, las buenas costumbres, el respeto a la ancianidad, la protección a la niñez y a la invalidez.

La primera policía boliviana aparece algunos meses después de haberse fundado la República por el Mariscal Antonio José de Sucre, su funcionamiento se consolida en la vida del país cuando salen del ámbito departamental para adquirir en 1910 carácter nacional (Molina y otros 2007: 1).

15.1. Los Mallcus.

Se dice que: “Los aymaras antes de ser conquistados por los incas, se encontraban gobernados por los mallcus, que en unas tribus era el guerrero más valiente y en otras el anciano más responsable; estos jefes gozaban de una autoridad absoluta y vitalicia, siendo a veces hereditario en su familia el gobierno. La mujer del Mallcu se llamaba Tahalla; los jefes subalternos eran los apus y en grado inferior a estos se encontraban los ilacatas”. Estos antecedentes, eximen de dar más extensa información de las funciones que desempeñaban, como jefes y gobernantes, los Mallcus, Apus e Ilacatas, en sus actividades administrativas y políticas. Por eso, nos limitamos a citarlos con esos simples títulos y como tales, suponiendo que dentro de sus obligaciones de mandar sobre sus pueblos y súbditos, tenían que hacer cumplir las determinaciones de sus normas de carácter moral y religioso con la autoridad que les permitía imponer la fuerza aún valiéndose del castigo en los casos de trasgresión de sus preceptos.

15.2. Delitos y penalidades

Los aspectos de moral, de autoridad y de antiguas costumbres importaban también una serie de normas para castigar a los individuos que no acataban ciertas determinaciones lo cual implicaba el castigo para los renuentes a la observación y cumplimiento de las reglas existentes. Se castigaba estrictamente el incesto, con penalidades que en algunos casos resultaban exageradas, como reventar los ojos a los culpables. En otro caso, eran tan

rigurosas las penas que fallecido el culpable, su cuerpo no debía enterrarse sino arrojarse a los barrancos para alimento de las alimañas. Los malhechores y ladrones debían purgar sus penas en establecimientos carcelarios lúgubres y especiales. Asimismo, se daban penalidades harto fuertes a las mujeres y a los varones adúlteros, tales como amarrarlos por los cabellos y colgarlos en los riscos además de dárseles el tormento de privarlos no sólo de la libertad, sino aún en determinadas circunstancias de ocasionarles la muerte. En los casos en que una doncella se entregaba a un hombre sin que su hubieran llenado las formalidades matrimoniales, eran castigados en la misma forma. Y, en los casos de abuso deshonesto o forzamiento ejecutados por varones en perjuicio de doncellas, los violadores recibían la pena de muerte colgados en una horca donde permanecían varias horas (Molina y otros 2007: 5).

También, dentro de sus principios morales, se castigaba duramente a los individuos que se embriagaban con exageración. Las sanciones eran enérgicas, al extremo de que en algunas ocasiones los ebrios eran privados de alimentación por lapsos considerables. Llegó este sentido de organización a determinar que en la capital del Imperio haya un Consejo Real compuesto por dos Incas de Hanahcuzco y Lurincuzco (Cuzco Alto y Cuzco Bajo, en que estaba dividida la ciudad), cuatro de Collasuyu, por lo que desde entonces se les llamaron Tahuantinsuyu Camachi-Conchic. Todo este aparato de gobierno debía ocuparse de ordenar el Imperio, haciendo que se cumplan los mandatos del Inca, que se respeten las leyes y se cumplan las sanciones establecidas.

Haciendo concurrir la vida del Incario con la llegada de los conquistadores, Guamán Poma informa que estas ordenanzas generales dictadas por el Topa Inca Yupanque y su consejo, fueron transmitidas al Rey Católico don Fernando Segundo por el Virrey don Francisco de Toledo, el cual, sacando de ellas lo mejor, las conformó para que se observaran en esta parte de sus dominios.

Sin embargo, vale hacer notar que tales ordenanzas, leyes o costumbres que regían a los Incas, fueron destruidas por los primeros conquistadores españoles del Tahuantinsuyu, que iniciaron su desmantelamiento con la prisión y muerte del Inca Atahualpa.

15.3. Función policial

Las funciones policiales propiamente dichas se manifestaron como una respuesta a la necesidad de proteger la vida y la hacienda de los conquistadores, así como asegurar una convivencia tranquila entre los habitantes de las poblaciones, sobre la base de medidas que prevenían los delitos y sanciones a los contraventores, emergentes del derecho consuetudinario que se fue modelando poco a poco con el transplante de leyes y costumbres del Reino de España.

En las capitales de las provincias los Gobernadores representaban al Virrey y tenían bajo su mando a los Corregidores y a los Intendentes, cuyas funciones policiales eran definidas, puesto que encabezaban las actividades de conservación del orden público, el resguardo de la seguridad personal

y real con elementos que en los primeros tiempos estaban compuestos por piquetes de soldados de las guarniciones españolas y vecinos honorables voluntarios.

El ejercicio de la autoridad estaba sujeto a las leyes y ordenanzas que se dictaban en el Real Consejo de las Indias y a las que se daban en las tierras colonizadas por sus propios Virreyes, constituyendo el cuerpo de legislación más adecuado y sabiamente elaborado, el conjunto de leyes y disposiciones dictadas por el Virrey don Francisco de Toledo en 1574 y en 1577 que por su importancia son conocidas por “Las Ordenanzas de Toledo”. A medida que las poblaciones aumentaban en importancia y habitantes, la necesidad de vigilar las heredades y la seguridad de las personas se hacía más compleja. Piquetes especiales de gente armada sobre la base de las fuerzas regulares con el nombre de Vigilantes, recorrían durante el día las poblaciones imponiendo el cumplimiento de las ordenanzas y bandos de carácter policial y comunal. Junto a estos también se organizaron grupos de funcionarios contratados exprofesamente para que mediante rondas nocturnas velaran por la tranquilidad de los habitantes, sirviendo de auxilio a las personas obligadas a transitar las calles en esas horas. Manifestaban su presencia con anuncios de hora y tiempo, logrando de este modo ahuyentar a los malhechores que pudieran haber actuado en acecho. Estos eran los Serenos, de quienes se han tejido un sinnúmero de anécdotas interesantes.

Para que las leyes del Monarca, las disposiciones de buen gobierno de

las altas autoridades o las ordenanzas de los cabildos y las órdenes reglamentarias de policía fuesen conocidas por todos los habitantes y nadie alegara un desconocimiento, se realizaba una ceremonia pública y solemne, en la que se leía el mandato que adquiría vigencia desde ese momento. Este era el bando. La fidelidad de los indios a las autoridades de sus antepasados, a sus tradiciones y costumbres, no pudo ser borrada con el nuevo sistema de gobierno. De ahí que junto a sus prácticas religiosas, continuaban acatando y respetando a sus jefes, curacas e ilacatas y practicando una evidente mezcla de ritos paganos y católicos. Con tales antecedentes y la discriminación que imponían los colonizadores en su trato con los criollos, mestizos e indios, se impuso una serie de medidas legales de tipo paternalista que estuvieron encomendadas especialmente a las autoridades menores de policía para que protegieran sobre todo a los indios, concordando las actividades de estas autoridades con las que representaban a los aborígenes.

Con estas características hasta entonces pacíficas, se van desarrollando las actividades de la Colonia amparadas en sus leyes y en sus autoridades; mas los trajines sediciosos se dejaban sentir, si no como un intento emancipador, por lo menos aparentando adhesión a las corrientes políticas que se estaban desarrollando en la madre patria, por lo que la actividad de Policía se vuelca al control secreto de quienes se reúnen en las cantinas, billares y otros lugares de diversión pública, con la misión de informar de los pormenores de esta latente conspiración, dando paso a una nueva forma de vigilancia policial destacada para desenmascarar a los

que escudados en el anonimato debían ser tratados como perturbadores del orden público.

15.4. La policía durante la guerra de la independencia

Sobre esta etapa de la vida de los pueblos sometidos a la dominación española, los estudios se concretan por lo general a dar relieve a los acontecimientos que significaron levantamientos, rebeliones, pronunciamientos, escaramuzas y batallas, sin mencionar que en ellas intervinieron fuerzas en función de policía que jugaron papeles importantes en cada ocasión. Así tenemos que los ajetreos políticos que antecedieron a la sublevación de Chuquisaca, hicieron ver a Ramón García Pizarro, Presidente de la Real Audiencia de Charcas, el inminente rompimiento entre la Audiencia y su autoridad, y que aquella recibiría el apoyo del Coronel Arellano y su milicia acantonada en Yamparáez. Por eso Pizarro, el 23 de mayo de 1809, mandó pedir tropas al Intendente de Potosí.

15.5. La primera policía boliviana 1826 - 1886 su alcance departamental el Mariscal Sucre, fundador de la institución

El Mariscal de Ayacucho, don Antonio José de Sucre, nació en la ciudad de Cumaná (Nueva Granada), el 3 de febrero de 1795. Fueron sus progenitores don Vicente Sucre y doña María de Alcalá. Cuando nuestro héroe aún se encontraba en el período de la niñez, fallecieron sus padres, uno después

de otro, a causa de una epidemia que se produjo en aquella región.

Anoticiados Bolívar y Sucre de las diferentes opiniones que se estaban debatiendo en el Alto Perú, dispusieron que se organizara una Asamblea de hombres notables, para determinar cuál sería la decisión de la opinión pública. Efectuada dicha Asamblea, en la sesión del 6 de agosto de 1825, presidida por don José Mariano Serrano, se determinó por mayoría absoluta crear un nuevo Estado Americano, al que se le puso del nombre de República de Bolívar, denominación que fue cambiada por la de República de Bolivia. Cuando su Primer Presidente, el Libertador Bolívar, se ausentó, transfirió sus poderes al vencedor de Ayacucho Antonio José de Sucre. Durante su Gobierno, el Presidente Sucre demostró entera generosidad, desinterés y nobleza. Acogía con gran bondad a cuantos solían pedirle favores que no contraríen al derecho y al buen gobierno de la República; prefería controvertir con algunos solicitantes de favores, imponiéndose por la persuasión, el derecho, la justicia y el respeto que debía tenerse para las autoridades. Por eso se dedicó con verdadero ahínco a la organización y mejora del país y en este empeño nos toca hacer resaltar la organización de la primera Policía de la República, constituyéndose en el creador de esta Institución del orden y de la seguridad nacional. Las medidas que pensaba ejecutar para hacer un buen gobierno, las meditaba mucho y en más de una ocasión las consultaba con hombres de saber, prefiriendo escuchar los consejos sanos que permitan el progreso de la república. Quiso declinar su mandato, pero el Congreso Nacional le pidió por unanimidad que siguiera gobernando,

a lo que accedió sólo por un tiempo limitado, porque había advertido que había disparidad de criterios y descontento que se materializó en el motín militar del 18 de abril de 1828, en el que estuvieron a punto de victimarlo hiriéndole un brazo con un disparo. El 1° de agosto de 1828, abandonó el Gobierno para dirigirse al Ecuador y entregó al Congreso Nacional su último mensaje a la Nación, que todos los bolivianos debemos recordar siempre con unción patriótica porque constituye un mandato histórico al manifestar: “Aún pediré otro premio a la nación: El de no destruir la obra de mi creación; de conservar por entre todos los peligros la independencia de Bolivia” (Molina y otros 2007: 10)

15.6. Ley reglamentaria de 24 de junio de 1826

La partida de nacimiento de la Policía Nacional, con la que se la institucionaliza y se le fijan atribuciones propias y específicas, es dictada por el Gran Mariscal de Ayacucho.

16. Panóptico Nacional

Al iniciarse el año de 1885 se determinó la construcción del Panóptico Nacional, con los adelantos más modernos del sistema penitenciario de aquella época. Para el efecto el Ministerio de Gobierno y Justicia contrató los servicios del Ingeniero Eduardo Idiáquez para que dirigiera y ejecutara la construcción de la Penitenciaría, cuyo edificio aún se encuentra en la Plaza Mariscal Sucre en la zona de San Pedro, de la ciudad de La Paz.



Puerta Principal del Recinto Penitenciario San Pedro
de la ciudad de La Paz Bolivia.

Fuente: www.larazon.com

17. Escudo insignia policial

La Resolución Ministerial N° 48/60, de 8 de septiembre de 1960, considera que el trámite con dictamen favorable del Fiscal de Gobierno, seguido por la Dirección General de Policías y Carabineros, no contraria las disposiciones legales del Reglamento de Uniformes N° 3 de 1951; en consecuencia aprueba el uso del Escudo Insignia para Generales, Jefes, Oficiales, Clases y Carabineros, que estén constituido por: El cóndor posado de frente, representa la “Libertad del Pueblo de Bolivia”. A la altura

del pecho del cóndor el Escudo Nacional representa la enseña patria. Dos carabinas cruzadas sobre las que posa el cóndor, representan el orden. Las ramas de olivo y laurel simbolizan la gloria institucional.



18. DESEMPEÑO LABORAL

En el mundo en que vivimos evaluamos constantemente el desempeño de las cosas y personas que nos rodean. Queremos saber hasta dónde llega el volumen del equipo de sonido que compramos, como se comporta nuestra novia en momentos difíciles, etc. La evaluación del desempeño es un hecho cotidiano en nuestra vida.

Las prácticas de evaluación del desempeño no son nuevas. Desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de ésta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio.

Después de la Segunda Guerra Mundial comenzaron a popularizarse en las empresas los sistemas de evaluación del desempeño, aunque la preocupación se orientaba a la eficiencia de la máquina para aumentar la producción de la empresa.

El hombre apenas visto como un “operador de botones” era considerado como un objeto moldeable a los intereses de la organización y fácilmente manipulable, puesto que se creía que estaba motivado únicamente por intereses salariales y económicos.

Este enfoque se invirtió a partir de la escuela de relaciones humanas, pues la preocupación principal de los administradores pasó a ser el hombre. Las nuevas teorías administrativas se plantearon las mismas interrogantes que tenían que ver con la máquina, pero ahora relacionada con el hombre: ¿Cómo conocer y medir las potencialidades del hombre? ¿Cómo lograr que aplique totalmente su potencial? ¿Cuál es la fuerza fundamental que impulsa sus energías a la acción? Frente a tales interrogantes surgió una infinidad de respuestas que ocasionaron la aparición de técnicas para un efectivo mejoramiento del desempeño humano dentro de la organización. (Chiavenato 2001: 355).

El desempeño laboral incluye las habilidades y capacidades que un empleado o trabajador presenta, así también como su aporte a la entidad donde desempeña sus actividades laborales.

El desempeño laboral según (Chiavenato 2001: 359), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994: 175), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, nece-

sidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

18.1. En qué consiste la evaluación del desempeño.

Se basa en el desempeño del cargo y no en el desempeño en general. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona en persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente.

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan funciones dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de eficiencia, entre otros. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (Chiavenato 2001: 357).

18.2. Objetivos de la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño es un asunto que ha despertado numerosas manifestaciones favorables y otras adversas. No obstante se ha hecho poco

para lograr una verificación real de sus efectos.

La evaluación del desempeño no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento funcional del subordinado, sino que es necesario profundizar un poco más, ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Como ocurre en la mayoría de las organizaciones, la evaluación del desempeño está enfocado a dos propósitos fundamentales:

1. Justificar el procedimiento salarial.
2. Buscar una oportunidad para que el supervisor reencaminara el desempeño del evaluado.

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de una empresa.

En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño buscan el incremento del rendimiento laboral de los empleados en la empresa, detectar fallas en el sistema empresarial de productividad y promover cambios internos en la relación empresa - empleado. (Chiavenato 2001: 364).

Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar

más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora radical de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una organización transfiere alguna actividad, que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado.

Por habilidades principales se entienden todas aquellas funciones que forman el negocio central de la empresa. Aquí es preciso definir que los policías vigilantes del recinto penitenciario realizan actividades primordiales en base al reglamento de la Policía Nacional Boliviana sin participar de ciertas actividades que se estipulan en su manual de funciones.

18.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991: 203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

18.4. Autoestima.

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

18.5. Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de

necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.



Policías vigilantes cumpliendo trabajo de rutina
Recinto Penitenciario San Pedro de la ciudad de
La Paz - Bolivia

Fuente: www.larazon.com

18.6. Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”

Según (Nash 1989: 229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

CAPÍTULO III

Universidad Mayor de San Andrés - Psicología

METODOLOGÍA.

I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO.

El presente estudio está enmarcado dentro de la clasificación del tipo de Investigación correlacional (Hernández y otros 2002: 121). Este tipo de investigaciones evalúan la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables.

Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables, es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y también miden y analizan la correlación (Hernández y otros 2002: 121).

DISEÑO.

La presente investigación sobre síndrome de Burnout se hace en el marco del diseño de investigación no experimental transeccional.

Según Hernández y otros (2002: 267), un diseño metodológico no

experimental, se refiere a investigar sin manipular de manera deliberada o voluntaria las variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin intervención directa del investigador; es decir, observan a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Es transeccional, porque describe variables y analiza su incidencia en un momento único.

II. VARIABLES

Las variables de estudio a nivel cuantitativo son: el síndrome de Burnout como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente.

Definición conceptual.

Síndrome de Burnout:

Este es un síndrome psicológico caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o fatiga, con sentimientos de cinismo hacia las personas que atiende y una sensación de ineffectividad y carencia de logros (Maslach, y otros. 2001: 73).

Dimensiones de la variable independiente:

Agotamiento Emocional:

Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter 2001: 75).

Si se obtienen puntajes altos, esos indican que el individuo ya no tiene recursos emocionales, presentando cansancio al inicio y al final de la jornada y un nivel alto de tensión percibido a consecuencia del trabajo.

Despersonalización:

Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach, Schaufeli y Leiter 2001: 75).

Puntajes altos indican una tendencia marcada de percibir o pensar en otros como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una autopercepción de endurecimiento emocional.

Realización Personal:

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach, Schaufeli y Leiter 2001: 76).

Puntajes bajos indica que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, con dificultad para entender a las personas, enfrentar problemas y vitalidad disminuida.

Desempeño Laboral:

El desempeño laboral según Idalberto Chiavenato (2001: 359) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados por la organización donde presta servicios laborales, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como (Milkovich 1994: 217), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo para producir resultados que puedan afectar la organización.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medidores	Escalas	Téc e Inst.
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Puntaje obtenido en el Inventario de Burnout de Maslach.	Presencia.	Si. No.	Maslach Burnout Inventario (MBI) (Maslach Cristina 2001)
	Despersonalización	Ídem.	Ídem.	Ídem.	
	Realización Personal	Ídem.	Ídem.	Ídem.	
Desempeño Laboral	Cumplimiento de objetivos laborales	Puntaje obtenido en la Escala de desempeño laboral.	Nivel.	Alto desempeño laboral. Intermedio desempeño laboral. Bajo desempeño laboral.	Escala de desempeño laboral (De Urioste Rodrigo 2007)

Fuente: Proyecto de Investigación (Tintaya 2008: 201).
Adaptación propia.

III. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN.

La población estudiada son los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz. Dicha investigación se realizó dentro del recinto penitenciario en un ambiente proporcionado por el comandante de dicha unidad Tcnl. Roberto Casas Peducase. El universo del estudio abarcó a 60 policías vigilantes.

Esta población fue seleccionada por cumplir las características requeridas para la investigación, tales como: ser personas que ejercen la profesión de policías y su espacio físico laboral sea el de vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz.

MUESTRA.

La muestra en la que se indagó el síndrome de Burnout está conformada por 60 policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz. Se trabajó sobre una muestra censal, es decir, que abarcó a toda la población.

Se entregaron 60 cuestionarios, de los cuales fueron devueltos Correctamente llenados 42, lo que corresponde a una tasa de respuesta del 70%. De esta muestra se eliminaron 18 casos, comprendiendo a

cuestionarios que presentaban omisiones de datos u otros de importancia.

IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

TÉCNICA.

Se aplicaron los instrumentos de evaluación en dos días diferentes y contemplando a dos grupos diarios (cada uno de 15 policías) determinados por el comandante del recinto penitenciario Tcnl. Roberto Casas. No se pudo aplicar los instrumentos de forma individual debido a las limitantes que tiene la población estudiada.

Se utilizó la técnica de entrevista estructurada para la recolección de la información demográfica, donde se extrajeron los datos de edad, sexo, estado civil y antigüedad laboral. Por razones de seguridad policial no se permitió realizar otro tipo de entrevista.

En cuanto al ambiente, se aplicaron los instrumentos en un ambiente dentro del recinto penitenciario San Pedro. Al reunirlos en un mismo ambiente se les explicó a todos los participantes como llenar los instrumentos. En el caso de que surja alguna duda por parte de uno de ellos, tenían la posibilidad de solicitar ayuda.

La administración de los cuestionarios se hizo de forma individualizada aunque en grupos de 15 personas, explicando que el objetivo del estudio

era averiguar la presencia del síndrome de Burnout y si afecta de alguna forma su desempeño laboral. La participación era voluntaria y se mantendría total confidencialidad en sus respuestas y en el tratamiento de los resultados.

Respecto a los materiales utilizados, se aplicaron fotocopias de los instrumentos de evaluación.

En cuanto a los instrumentos aplicados, se siguió el siguiente orden: Se aplicó la escala de Maslach al mismo tiempo que la entrevista estructurada, cada policía disponía de 10 a 15 minutos para contestar las 22 preguntas de la escala. Posteriormente se aplicó la escala de desempeño laboral, esta es una prueba que se efectúa entre 5 a 10 minutos.

INSTRUMENTO.

Para llevar a cabo la presente investigación se aplicaron los siguientes instrumentos:

Inventario de Burnout de Maslach

Maslach Burnout Inventory - MBI, creado por Maslach y Jackson en 1981

El objetivo de la escala es conocer la presencia del síndrome de Burnout así como la presencia de las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La escala mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome. Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Se consideran puntuaciones bajas, por debajo de 34. Ha sido adaptado por Moreno Oliver.

Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9.

La composición de ítems propuesta por los autores, para el instrumento es el siguiente:

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

Agotamiento Emocional. Evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas laborales. Puntuaciones iguales o superiores a 27 son indicativas del síndrome de Burnout, entre 19 y 26 correspondería a puntuaciones intermedias y menor a 19 son niveles muy bajos,

El modelo de Maslach se centra en la respuesta emocional, por lo que esta

dimensión es la más representada en cuanto a número de ítems. También es la que más se asocia con problemas derivados del estrés laboral (Evans y Fisher, 1993; Lee, 1993).

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdedos (en Grajales 2000: 93) para agotamiento emocional es de 0.90.

El factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados de un análisis factorial confirmatorio. El primero tiene que ver con la tensión psicológica, y lo conformarían los ítems 6, 13, 16 y 20, dado que contienen expresiones como “es una tensión para mí” ó “al límite de mis posibilidades”. El segundo tiene que ver con la tensión somática, y lo constituyen los ítems 1, 2, 3, 8 y 14, que mencionan aspectos sobre “emocionalmente agotado(a)” o “me encuentro cansado(a)”.

Factor de Despersonalización: Evalúa el grado en que cada uno reconoce sus actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuaciones superiores a 10 serían de nivel alto, 6 a 9 intermedio y menos de 6 bajo grado de despersonalización.

Según el manual de Seisdedos (en Grajales 2000: 97), para despersonalización es de 0.79. Aunque Maslach y Leiter (1997), afirman que el agotamiento emocional es el núcleo del síndrome de Burnout, despersonalización es el único de los tres factores que se puede clasificar

como genuinamente y únicamente perteneciente al síndrome de Burnout. Los otros dos (o variables similares) se utilizan también como indicadores de estrés en la investigación del estrés laboral, por lo que se sobreponen con la reacción general de adaptación.

En cuanto a sus ítems, el estudio de Gold y sus colegas (1992), señala que el ítem 16 de agotamiento emocional estaría más asociado a este factor. No obstante, sugieren que hay suficiente evidencia para apoyar la existencia del factor de despersonalización. Grajales (2000), da cuenta de las dificultades que presenta el ítem 5, aconsejando su eliminación y considera que el ítem 15 es confuso y argumenta que esto último podría tener sus orígenes en la redacción del mismo, dado que la negación que contiene causaría malos entendidos. Dicho ítem es: “No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio” y una de las posibilidades de respuesta es “Nunca” o “Todos los días” y esto puede ser respondido con una afirmación, dado que se entendería como: Nunca o Todos los días, no me preocupa realmente lo que...”.

Factor de Realización Personal en el trabajo: Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuaciones de 0 a 33 indican baja realización personal, 34 a 39 intermedia y mayor o igual a 40 alta sensación de logro.

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdedos (en

Grajales 2000: 99), para Realización Personal es de 0.71.

Se encuentra que el factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados del análisis factorial confirmatorio: El primero lo componen los ítems 4, 9, 18 y 19 y darían cuenta de aspectos relacionados con la auto eficiencia, por ejemplo, “entender con facilidad” o “influyendo positivamente”. El segundo lo integran los ítems 7, 17 y 21 que podrían estar relacionados con la indefensión aprendida relacionada con la realización personal en el trabajo. Sin embargo, estos ítems son más bien impersonales, y no se refieren a aspectos emocionales. Es por ello que son más adecuados para una perspectiva de desempeño que se oriente a reconocer el logro de los objetivos en la organización, más que con relación al logro de los objetivos personales.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome de Burnout (Thomas - Nike 2004: 154; Maslach 2001: 87).

Escala de evaluación de desempeño laboral.

Escala que tiene por objetivo la evaluación del desempeño laboral de determinados trabajadores. El inventario mide el desempeño laboral, consta de 14 preguntas con opción múltiple: siempre, casi siempre, a veces, nunca, y cuyos puntajes son 3, 2, 1 y 0 respectivamente. Realizado y validado por De Urioste Rodrigo en estrategias comunicacionales. La escala tiene validez factorial y una confiabilidad de 0.8.

Los resultados consideran puntuaciones altas y se traducen como: alto desempeño laboral, intermedio desempeño laboral y bajo desempeño laboral.

No fue necesario adaptar la escala al contexto policial.

V. PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo la presente investigación, el procedimiento se dividió en seis fases de trabajo de campo, lo cual permitió tener un control sobre factores que puedan afectar la investigación.

El trabajo de campo se basó prácticamente en la aplicación de los instrumentos y en explicar a los participantes de la investigación de qué se trataba el estudio. Se les informó que no era necesario poner el nombre ni ningún dato identificatorio, además que los resultados de sus pruebas serían tratados con total confidencialidad.

El régimen penitenciario San Pedro cuenta con un personal de 60 Funcionarios divididos en dos turnos de trabajo, 30 un día y los otros 30 al día siguiente así cada grupo de 30 policías tiene un día de descanso. Los policías tienen puestos en diferentes áreas de trabajo, por ejemplo: requisa a visitas, requisa a celdas e internos, labores administrativas, escoltas, entre otros. A disposición del comandante se aplicaron las pruebas en grupos de 15 personas, mientras los otros 15 cumplían la labor diaria.

El trabajo de campo duró 2 días en la aplicación de los instrumentos. Al finalizar la aplicación de las pruebas se repartieron 60 cuestionarios, de los cuales se recogieron la totalidad, fueron desechados 18 cuestionarios por ser contestados de forma incompleta o por alguna omisión de datos importantes.

Primera Fase	Segunda Fase
<p data-bbox="354 317 721 348">Selección de la muestra</p> <p data-bbox="280 385 818 746">A partir de una estadística censal a toda la población es que se pudo acceder a una muestra. Como la población total de policías vigilantes es de 60, se tomó en cuenta a la totalidad</p>	<p data-bbox="919 327 1297 359">Selección de los sujetos</p> <p data-bbox="862 395 1354 693">Requisito: que cumplan las características requeridas para la investigación: policía vigilante del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia</p>
Tercera Fase	Cuarta Fase
<p data-bbox="378 891 708 923">Recolección de datos</p> <p data-bbox="321 959 797 1257">En una evaluación conjunta se aplicaron ambos instrumentos, primero la escala de Maslach y posteriormente la escala de desempeño laboral.</p>	<p data-bbox="878 891 1338 923">Tratamiento de los resultados</p> <p data-bbox="867 959 1359 1257">El vaciado y tratamiento de los resultados se hizo de forma individual a cada prueba, para posteriormente realizar el análisis respectivo</p>
Quinta Fase	Sexta Fase
<p data-bbox="370 1434 716 1466">Análisis de resultados</p> <p data-bbox="297 1502 818 1864">Se utilizó análisis estadístico para el tratamiento de los resultados, porcentajes, promedios y otros. Además del Análisis correlacional Utilizando el programa estadístico SPSS</p>	<p data-bbox="1000 1434 1216 1466">Conclusiones</p> <p data-bbox="867 1491 1343 1853">Elaboración de reporte final de la investigación Conclusiones generales de la Investigación Conclusiones específicas de la investigación</p>

CAPÍTULO IV

Universidad Mayor de San Andrés - Psicología

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados encontrados referentes a la investigación sobre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro. Se describen y analizan los datos representados en cuadros y gráficos.

En primer lugar se muestran los datos obtenidos acerca de la muestra obtenida respecto a la población total, posteriormente se dan a conocer los antecedentes demográficos de los policías vigilantes tal como: sexo, estado civil, edad, entre otros. También se consideran las tres dimensiones del síndrome de Burnout los cuales son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se incluyen los resultados de presencia del síndrome y grados de desempeño laboral.

En segundo lugar se analizan los datos considerando porcentajes obtenidos. Este es un análisis mucho más detallado de la investigación, para finalmente presentar el análisis de correlación rectilíneo de Pearson.

Tablas de frecuencia generales, datos demográficos:

Cuadro No. 1 Instrumentos llenados correctamente.

Frecuencia Muestra		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Correctos	42	70%
Incorrectos	18	30%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro No.1 se observa la cantidad total de instrumentos aplicados. De 60 instrumentos repartidos fueron válidos solo 42, se desecharon 18 cuestionarios, estos últimos por omisión de datos, ilegibilidad de referencias, u otros de consideración.

Cuadro No. 2 Población según sexo

Frecuencia Sexo		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Femenino	6	14%
Masculino	36	86%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

En el análisis comparativo sobre la sexualidad de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro los resultados muestran que del total de población partícipe en la investigación, 6 fueron de sexo femenino y 36 personas de sexo masculino, haciendo el total de la muestra 42 personas.

Cuadro No. 3 Población según estado civil.

Frecuencia estado civil		
Cuestionarios	No. De Sujetos	Porcentaje
Casados/as	28	67%
Solteros/as	14	33%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

En términos generales, predominan los casados/as. De la población entrevistada, 28 personas manifestaron ser casados/as y 14 personas dijeron ser solteros/as, presentando una diferencia significativa en el estado civil de la población estudiada. No se presentaron viudos/as, separados/as, divorciados/as u otro estado civil.

Cuadro No. 4 Población según edad.

Frecuencia edad		
Edad	No. De Sujetos	Porcentaje
22 a 26 años	12	29%
27 a 31 años	21	50%
32 a 36 años	3	7%
37 a 41 años	1	2%
más de 42 años	5	12%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Los policías vigilantes analizados presentan diferentes rangos de edad. Predomina la edad de 27 a 31 años en la mayoría de la población estudiada

La edad de los policías vigilantes repercute sobre su antigüedad laboral.

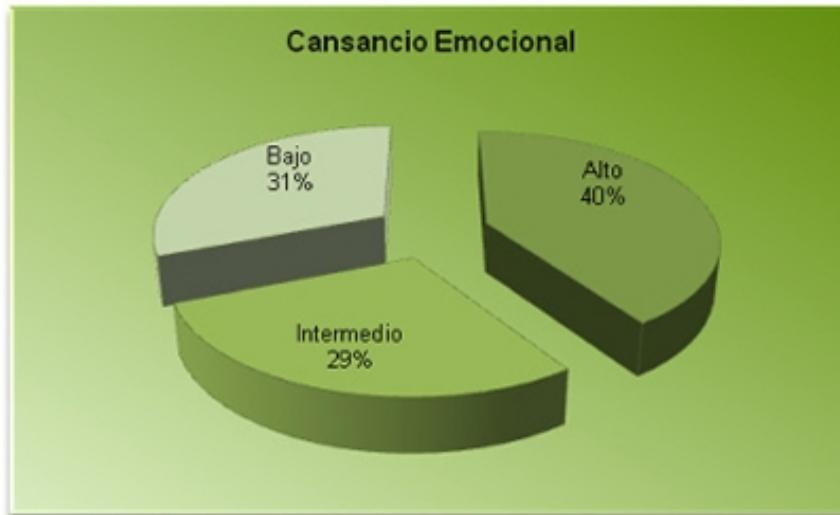
Cuadro No. 5 Población según antigüedad laboral.

Frecuencia antigüedad laboral		
Antigüedad	No. De Sujetos	Porcentaje
1 a 5 años	30	71%
6 a 10 años	4	10%
11 a 15 años	2	5%
16 a 20 años	1	2%
21 años en adelante	5	12%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la antigüedad laboral de los 42 policías vigilantes entrevistados, 30 indicaron tener entre 1 a 5 años de antigüedad laboral, lo cual representa que la mayoría de los policías vigilantes son recién egresados o fueron recientemente asignados a esa unidad policial.

Gráfico No. 1 Porcentaje Cansancio Emocional



Fuente: Elaboración propia

A partir de esta página en adelante se analizarán los datos referentes al síndrome de Burnout, Comenzaremos por las tres dimensiones que la escala de Maslach MBI evalúa. La dimensión cansancio emocional mostró que el 40% (n=17) presentaron un grado alto de cansancio emocional lo que representa la tendencia de sentimientos de frustración y tensión en la medida que ya no se tiene motivación para seguir con el trabajo. El resto de la población no obtuvo puntajes altos.

Estadísticos

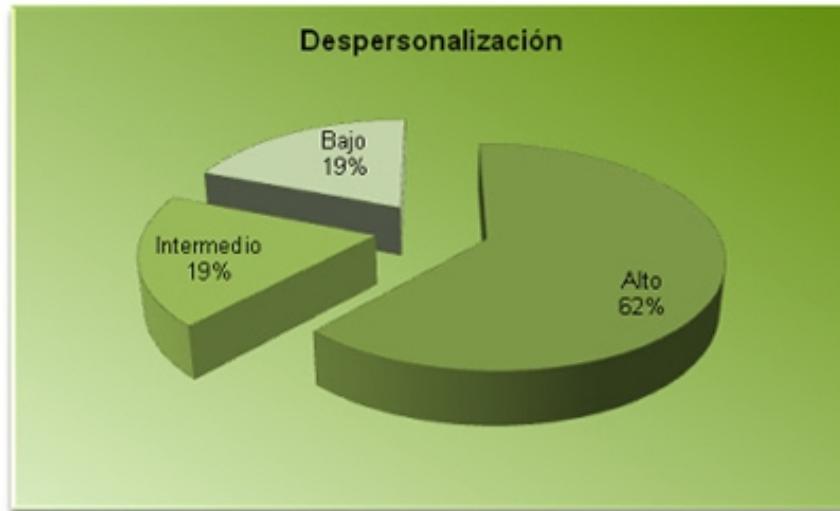
Cansancio Emocional

N	Válidos	42
	Perdidos	0
	Moda	Alto CE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	13	31,0	31	31,0
Intermedio	12	28,6	29	59,5
Alto	17	40,5	40	
Total	42	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 2 Porcentaje Despersonalización



Fuente: Elaboración propia

De los 42 vigilantes partícipes de la investigación, 26 personas obtuvieron un puntaje alto en la dimensión despersonalización, lo que demuestra el 62% de la población total indica una tendencia marcada a percibir o pensar en otros como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una autopercepción de endurecimiento emocional. 8 personas presentaron un puntaje intermedio de la misma manera 8 vigilantes un puntaje bajo en esta dimensión.

Estadísticos

Despersonalización

N	Válidos	42
	Perdidos	0
	Moda	Alta DP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	8	19,0	19,0	19,0
Intermedio	8	19,0	19,0	38,1
Alto	26	61,9	62	
Total	42	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 3 Porcentaje Realización Personal



Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión realización personal se muestran los siguientes datos: el 40% (n=17) presentaron un puntaje bajo en esta dimensión, lo que a diferencia de las anteriores dimensiones (ver gráficos 1 y 2) representa un indicativo de síndrome de Burnout. Un puntaje bajo en realización personal manifiesta bajas expectativas por el trabajo que desempeñan y bajos patrones de exigencia. 15 personas obtuvieron un puntaje intermedio y la minoría (10 personas) un puntaje alto en la dimensión presentada en este gráfico.

Estadísticos

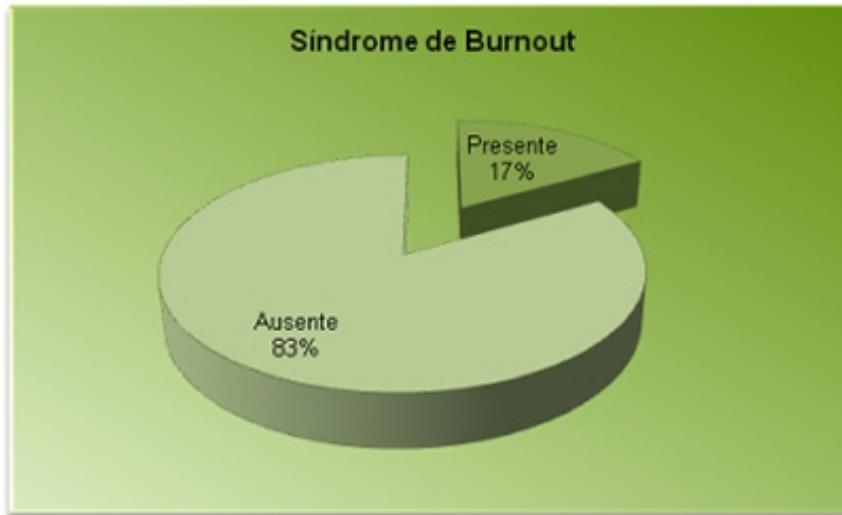
Realización Personal

N	Válidos	42
	Perdidos	0
	Moda	Baja RP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	17	40,5	40	40,5
Intermedio	15	35,7	36	76,2
Alto	10	23,8	24	
Total	42	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 4 Porcentaje Síndrome de Burnout



Fuente: Elaboración propia

Una vez analizadas las tres dimensiones, requisitos previos para la presencia del síndrome se mostró lo siguiente: un 17% (n=7) cumplieron los requisitos para presentar el síndrome es decir, puntaje alto en la dimensión cansancio emocional, puntaje alto en la dimensión despersonalización y un puntaje bajo en la dimensión realización personal. El 83% (n=35) no presentaron el síndrome al no cumplir los requisitos mencionados.

Estadísticos

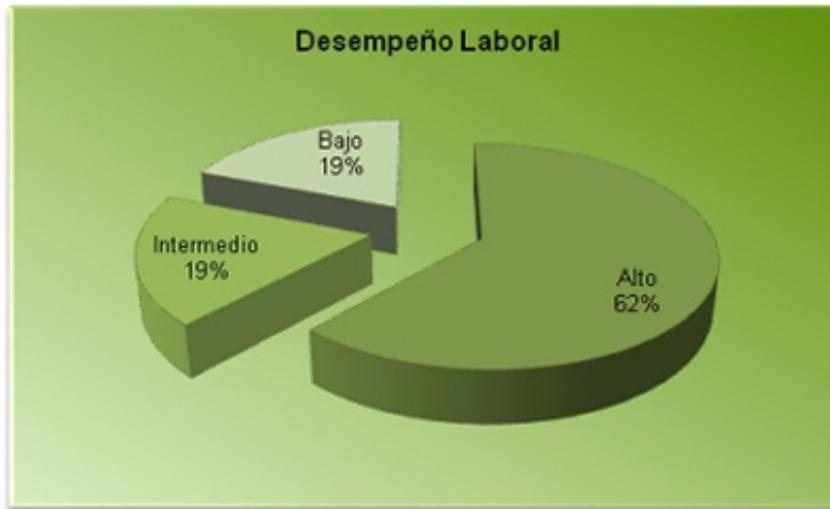
Síndrome de Burnout

N	Válidos	42
	Perdidos	0
	Moda	Ausente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Presente	7	16,7	17	16,7
	Ausente	35	83,3	83	
Total		42	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 5 Porcentaje Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al desempeño laboral, el mayor porcentaje obtenido por los policías vigilantes es 62% es decir que (n=26) presentaron un alto desempeño laboral, lo que demuestra el cumplimiento de objetivos propuestos por la institución para la realización de su trabajo. No se presentaron diferencias significativas entre puntajes intermedios y bajos.

Estadísticos

Desempeño Laboral

N	Válidos	42
	Perdidos	0
	Moda	Alto DL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	8	19,0	19	19,0
	Intermedio	8	19,0	19	38,1
	Alto	26	61,9	62	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados específicos por

Cuadro No. 6 Estado Civil según sexo.

Estado Civil Según Sexo				
Sexo	Casados/as	Solteros/as	Otro estado	Total
Femenino	4	2	0	6
Masculino	24	12	0	36

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta un análisis individual detallado por sexo. Los resultados obtenidos acerca del estado civil de los participantes de la investigación fue: 67% equivalente a 4 mujeres fueron casadas, solteras 33% (n=2), no se registraron viudas, separadas u otro estado civil. No se registraron diferencias significativas en el porcentaje de casados varones en relación a las mujeres, este fue: 67% (n=24) casados, solteros 33% (n=12), ningún vigilante mencionó ser viudo, separado u otro estado civil.

Cuadro No. 7 Antigüedad Laboral según sexo.

Antigüedad Laboral según sexo						
Sexo	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 años en adelante	Total
Femenino	3	2	0	0	1	6
Masculino	27	2	2	1	4	36

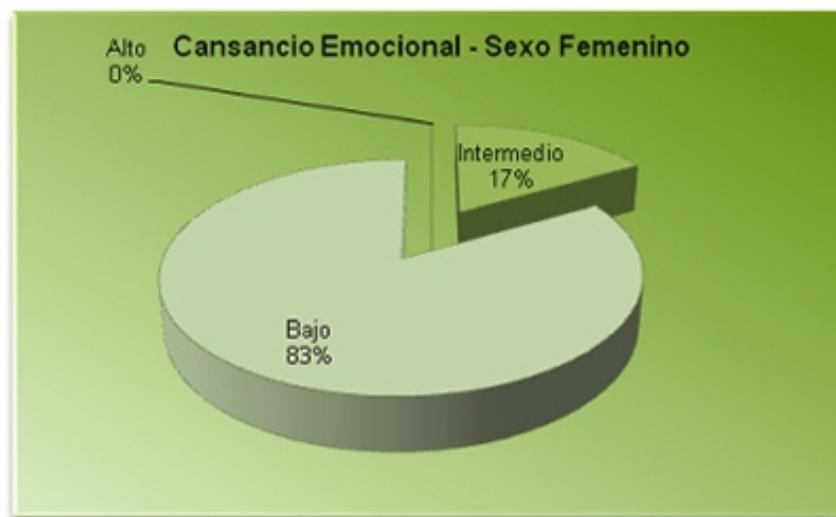
Fuente: Elaboración propia

En el análisis comparativo de los resultados obtenidos en la escala de Antigüedad laboral, se establece que la mitad de la población de sexo femenino que participó en la investigación tiene una antigüedad de 1 a 5 años, mientras el resto es mas antiguo.

El porcentaje por antigüedad laboral sexo masculino fue de 75% (n=27) de 1 a 5 años, lo que significa que el 75% de los vigilantes de sexo masculino solo lleva en la unidad policial de 1 a 5 años lo que se reconoce según la jerga policial como “monos”.

Porcentajes Síndrome de Burnout según sexo.

Gráfico No. 6 Porcentaje Cansancio Emocional sexo femenino

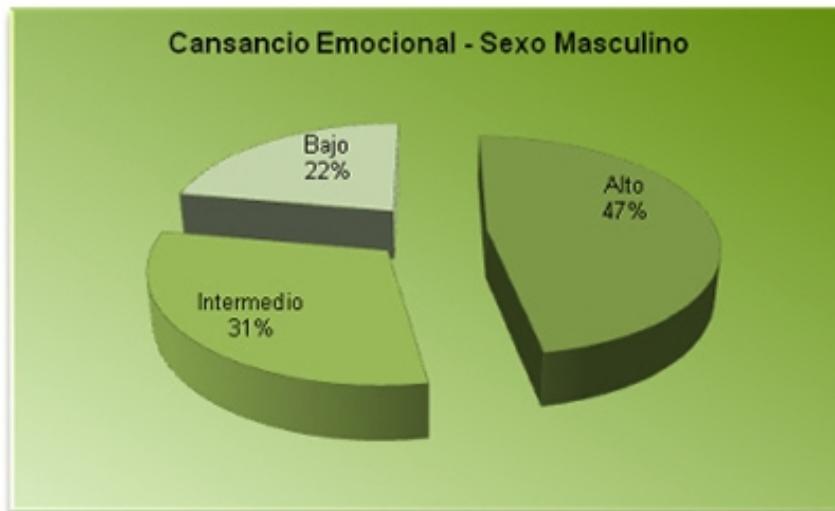


Fuente: Elaboración propia

El gráfico No. 6 muestra específicamente los resultados obtenidos por las policías vigilantes en la dimensión Cansancio Emocional según sexo. Ningún policía de sexo femenino presentó puntaje alto en esta dimensión; lo que significa que estas personas no se caracterizan por vivir “emocionalmente agotados por las demandas laborales”.

Aunque el mayor porcentaje demostró un bajo cansancio emocional, se debe tomar en cuenta que el 17% de la población presentó un puntaje intermedio en esta dimensión, el cuál puede incrementarse con el tiempo, esta se constituye en una señal de alerta.

Gráfico No. 7 Porcentaje Cansancio Emocional sexo masculino



Fuente: Elaboración propia

En los policías vigilantes de sexo masculino son muy frecuentes los puntajes altos en esta dimensión. Al obtener un puntaje alto en esta dimensión se cumple uno de los requisitos previos para la conformación del síndrome de Burnout.

La mayor parte de la población estudiada obtuvo un mayor porcentaje en la dimensión cansancio emocional. Entre puntajes bajos e intermedios hay una diferencia poco significativa, siendo los puntajes bajos los que tienen menor presencia en la población masculina en relación a la dimensión cansancio emocional.

Realizado un análisis comparativo entre ambos sexos se observan diferencias significativas en relación a la dimensión cansancio emocional (véase gráfico 6 y 7). Las mujeres no presentan signos de esta dimensión.

Gráfico No. 8 Porcentaje Despersonalización sexo femenino.

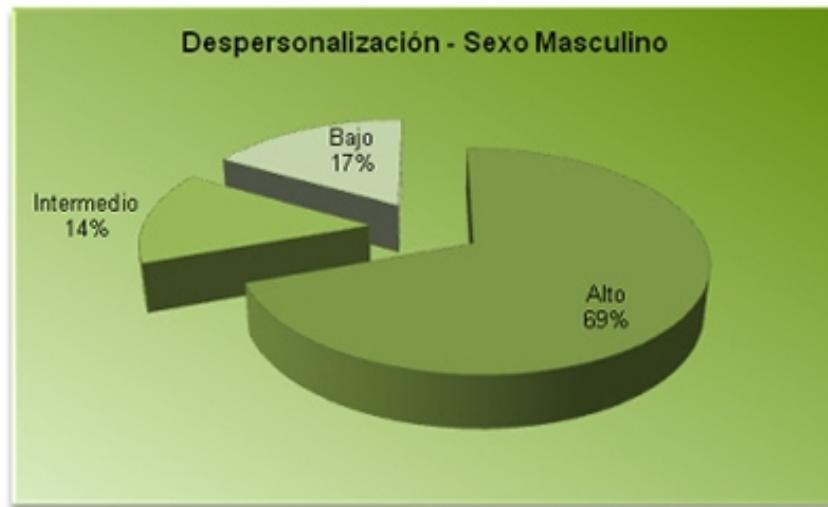


Fuente: Elaboración propia

Efectuado un análisis por sexo, se observa lo siguiente: 1 persona del sexo femenino obtuvo puntaje alto en esta dimensión, lo que demuestra que la minoría de las mujeres indica una tendencia marcada a percibir o pensar en otros como cosas u objetos, con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una autopercepción de endurecimiento emocional. El grado en que cada persona reconoce sus actitudes de frialdad y distanciamiento (despersonalización) se presentó en 50% (n=3) la mayoría de la población femenina estudiada presentó un grado intermedio de esta dimensión.

Al igual que en la dimensión cansancio emocional, la mayoría de las mujeres obtuvo un puntaje intermedio en despersonalización. A pesar de que estas policías tienen puntajes que oscilan entre bajos e intermedios, el 17% de ellas tiene puntaje alto.

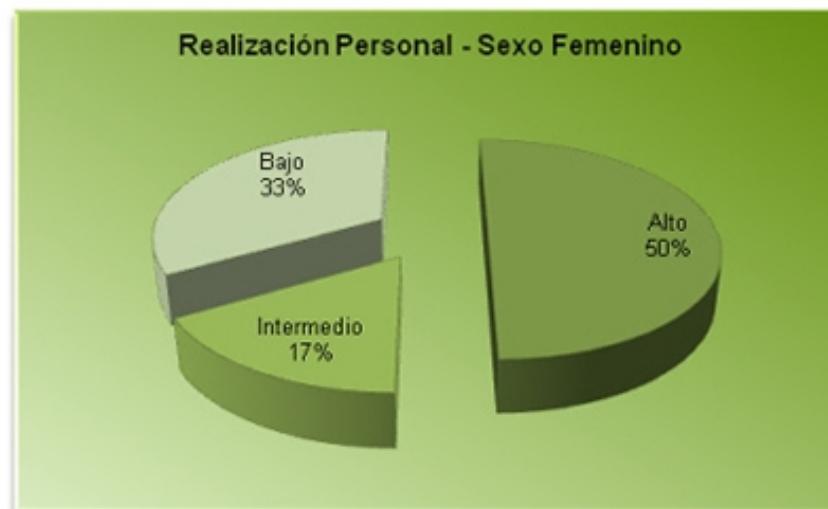
Gráfico No. 9 Porcentaje Despersonalización sexo masculino.



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en el gráfico 9 el contraste entre el sexo femenino (véase gráfico 8) y el sexo masculino en esta dimensión, ya que el 69% (n=25) mostraron grado alto de la dimensión siendo la mayoría de la población masculina estudiada, estos puntajes cumplen el segundo requisito para la conformación del síndrome. El 14% (n=5) presentaron un grado intermedio y el 17% (n=6) presentaron un grado bajo.

Gráfico No. 10 Porcentaje Realización Personal sexo femenino.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos acerca de la dimensión realización personal en los policías vigilantes de sexo femenino manifiestan los siguientes resultados: 50% (n=3) presentaron un grado alto de la dimensión realización personal, lo que demuestra altas expectativas hacia el trabajo que desempeñan y el 33% (n=2) presentaron un grado bajo de esta dimensión.

A diferencia de las anteriores dimensiones analizadas, se observa una diferencia poco significativa entre los puntajes obtenidos en realización personal, aunque la mayoría de la población femenina obtuvo un grado alto de esta dimensión, lo cual no indica presencia del síndrome.

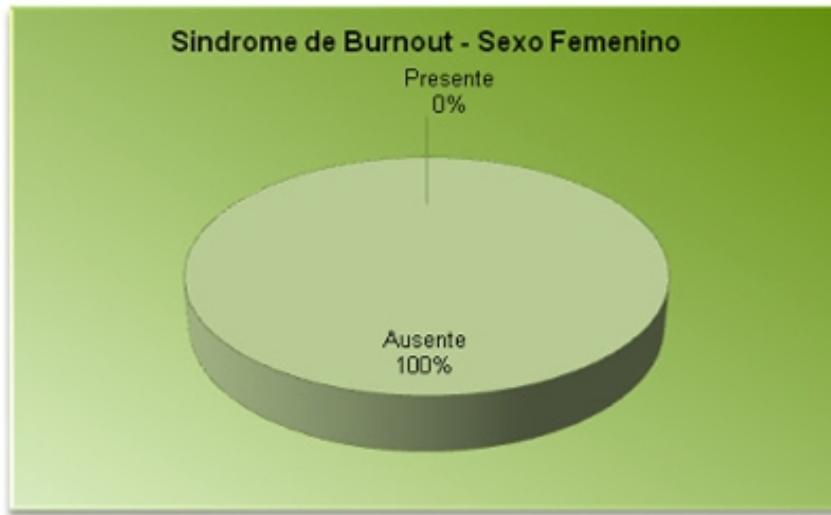
Gráfico No. 11 Porcentaje Realización Personal sexo masculino



Fuente: Elaboración propia

Al igual que en las anteriores dimensiones analizadas, aquí es importante destacar que la mayoría de los vigilantes de sexo masculino presentaron un grado bajo de realización personal 42% (n=15) y solo el 19% (n=7) un grado alto de esta dimensión. A diferencia de las anteriores dimensiones los puntajes bajos son los que se toman en cuenta para dar cuenta de presencia del síndrome.

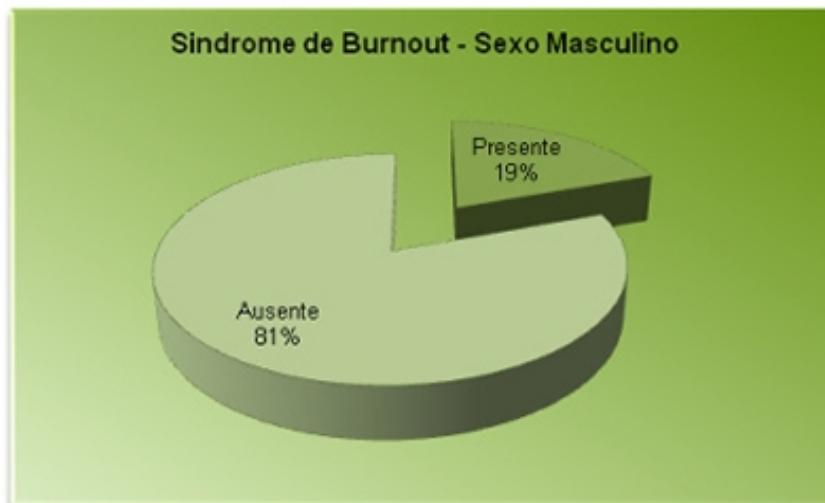
Gráfico No. 12 Porcentaje Síndrome de Burnout sexo femenino



Fuente: Elaboración propia

Finalmente en el análisis sobre la presencia o ausencia de síndrome de Burnout se encontraron los siguientes datos: No se detectó la presencia de síndrome de Burnout en los vigilantes de sexo femenino. En la totalidad de la muestra femenina se refiere un 0% no cumplieron los requisitos para conformar el síndrome.

Gráfico No. 13 Porcentaje Síndrome de Burnout sexo masculino



Fuente: Elaboración propia

De los 36 policías vigilantes de sexo masculino, 7 cumplieron los requisitos requeridos para la conformación del síndrome,

dichos requisitos son: puntajes altos en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización y puntaje bajo en la dimensión realización personal. El porcentaje que corresponde a la presencia del síndrome es de 19% (n=7). El 81% (n=29) no presentaron el síndrome al no cumplir los requisitos mencionados.

Es importante destacar que la presencia de síndrome de Burnout aún caracterizándose por ser débil es de relevancia, ya que se esperaría la inexistencia de este. Es a partir de este dato que se correlacionará con los puntajes obtenidos en desempeño laboral.

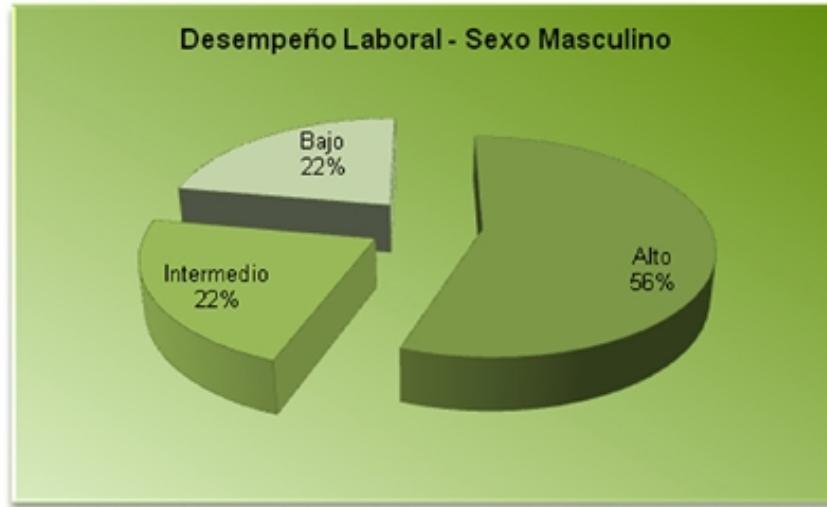
Gráfico No. 14 Porcentaje Desempeño Laboral sexo femenino



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al desempeño laboral de los policías vigilantes de sexo femenino el 100% (n=6) presentaron un alto desempeño laboral, lo que refiere el aporte positivo y cumplimiento de objetivos hacia la institución donde desempeñan sus funciones.

Gráfico No. 15 Porcentaje Desempeño Laboral sexo masculino



Fuente: Elaboración propia

En términos generales predomina un alto desempeño laboral en los policías vigilantes de sexo masculino. Es en esta escala que se observa mayor similitud en cuanto a las mujeres entrevistadas. De esta aproximación se extrae que una gran cantidad de la población masculina estudiada cumple los objetivos fijados por la institución. Entre estos objetivos se encuentra: la puntualidad, la responsabilidad, el buen trato hacia los compañeros de trabajo, la subordinación, entre otros.

Análisis Correlación de Pearson

Para la correlación entre variables del presente estudio se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (modelo rectilíneo)

El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la literal r.

Los valores de la correlación van desde +1 a -1, pasando por el cero el cual corresponde a ausencia de correlación. Los primeros dan a entender que existe una correlación directamente proporcional e inversamente proporcional, respectivamente.

De lo anterior se refiere que:

+1 ó -1 = Correlación perfecta

0.95 = Correlación fuerte

80% = Correlación significativa

70% = Correlación moderada

50% = Existe una relación parcial

El coeficiente de correlación lineal de Pearson se define matemáticamente con la ecuación siguiente:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r = coeficiente de correlación de Pearson.

$\sum xy$ = sumatoria de los productos de ambas variables

$\sum x$ = sumatoria de los valores de la variable independiente

$\sum y$ = sumatoria de los valores de la variable dependiente

$\sum x^2$ = sumatoria de los valores al cuadrado de la variable independiente

$\sum y^2$ = sumatoria de los valores al cuadrado de la variable dependiente N = tamaño de la muestra

Cuadro No. 8 Correlación Síndrome de Burnout - Desempeño laboral.

Correlación de Pearson					
Sujeto	Síndrome Burnout	Desempeño Laboral	x^2	y^2	$x*y$
Vigilante 1	66	7	4356	49	462
Vigilante 2	83	8	6889	64	664
Vigilante 3	72	11	5184	121	792
Vigilante 4	44	13	1936	169	572
Vigilante 5	84	6	7056	36	504
Vigilante 6	87	12	7569	144	1044
Vigilante 7	86	7	7396	49	602
Vigilante 8	100	8	10000	64	800
Vigilante 9	104	7	10816	49	728
Vigilante 10	48	11	2304	121	528
Vigilante 11	89	14	7921	196	1246
Vigilante 12	57	9	3249	81	513
Vigilante 13	75	9	5625	81	675
Vigilante 14	104	7	10816	49	728

Sujeto	Síndrome Burnout	Desempeño Laboral	x ²	y ²	x*y
Vigilante 15	83	12	6889	144	996
Vigilante 16	78	8	6084	64	624
Vigilante 17	55	7	3025	49	385
Vigilante 18	55	8	3025	64	440
Vigilante 19	74	8	5476	64	592
Vigilante 20	89	6	7921	36	534
Vigilante 21	78	6	6084	36	468
Vigilante 22	82	7	6724	49	574
Vigilante 23	61	8	3721	64	488
Vigilante 24	63	12	3969	144	756
Vigilante 25	39	10	1521	100	390
Vigilante 26	53	11	2809	121	583
Vigilante 27	54	13	2916	169	702
Vigilante 28	60	10	3600	100	600
Vigilante 29	55	8	3025	64	440
Vigilante 30	55	8	3025	64	440
Vigilante 31	72	10	5184	100	720
Vigilante 32	79	9	6241	81	711
Vigilante 33	71	8	5041	64	568
Vigilante 34	95	9	9025	81	855
Vigilante 35	42	11	1764	121	462
Vigilante 36	31	7	961	49	217
Vigilante 37	67	7	4489	49	469
Vigilante 38	104	7	10861	49	728
Vigilante 39	69	9	4761	81	621
Vigilante 40	81	9	6561	81	729
Vigilante 41	86	6	7396	36	516
Vigilante 42	75	12	5625	144	900
Total	Σx 3005	Σy 375	Σx² 228840	Σy² 3541	Σx*y 26366

$$r = \frac{(42)(26366) - (3005)(375)}{\sqrt{((42)(228840) - (3005)^2)((42)(3541) - (375)^2)}}$$

$$r = \frac{(1107372) - (1126875)}{\sqrt{(9611280) - (9030025) (148722) - (140625)}}$$

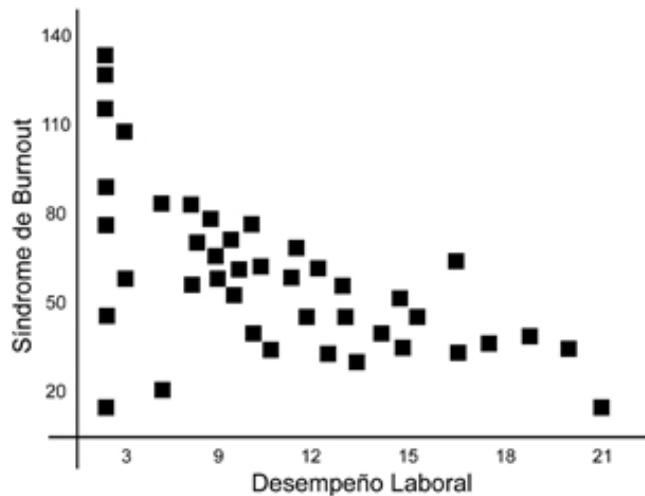
$$r = \frac{(19503)}{\sqrt{(581255) (8097)}}$$

$$r = \frac{(19503)}{\sqrt{(4706421735)}}$$

$$\frac{r = 19503}{68603,3653}$$

$$r = 0,28428635$$

Gráfico No. 16. Diagrama de dispersión correlación síndrome de Burnout - desempeño laboral



Cuadro No. 9 Correlación síndrome de Burnout - desempeño Laboral.

Correlación Síndrome de Burnout - Desempeño Laboral
0,28428635

Una vez obtenidos los datos de la correlación lineal de Pearson, se concluye que: la presencia de síndrome de Burnout influye de forma significativa en el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia. Esto se observa en los 7 sujetos que presentaron el síndrome.

Cuadro No. 10 Correlación cansancio emocional - desempeño laboral.

Correlación Cansancio Emocional - Desempeño Laboral
0,39381585

La correlación obtenida en la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral demuestra una relación significativa, es decir, que el cansancio emocional influye en el desempeño laboral.

Cuadro No. 11 Correlación despersonalización - desempeño laboral.

Correlación Despersonalización - Desempeño Laboral
0,683330618

En cuanto a la dimensión despersonalización, la correlación rectilínea de Pearson demuestra que existe una relación fuerte, es decir que la conducta de alejamiento, insensibilidad hacia quien se sirve y pensamientos de endurecimiento emocional influye significativamente al desempeño laboral.

Cuadro No. 12 Correlación realización personal - desempeño laboral.

Correlación Realización Personal - Desempeño Laboral
-0,2494461285

En cuanto a la correlación existente entre la dimensión realización personal el cuadro No. 12 demuestra una correlación inversa moderada entre esta dimensión y el desempeño laboral. lo que significa que el desempeño laboral no está influenciado significativamente por un pensamiento alto o bajo de realización personal o por tener altas o bajas expectativas respecto al trabajo.

Discusión.

Los resultados del presente estudio han corroborado que la estructura tridimensional del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) se mantiene.

En esta muestra de policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia, conseguimos resultados similares a los hallados en otros estudios. Se obtuvieron las tres dimensiones básicas postuladas por los estudios originales: el cansancio emocional y la despersonalización, que se asocian positivamente al síndrome de Burnout, y la realización personal en el trabajo, que se asocia negativamente.

Los valores medios obtenidos por los policías vigilantes en las tres dimensiones (Cansancio Emocional = alto 40% en Despersonalización = alto 62% en Realización Personal = bajo 40%) demuestran lo anteriormente expuesto.

La presencia de el elevado cansancio emocional en los policías vigilantes del recinto penitenciario afectó de manera moderada al desempeño laboral de estos profesionales, según lo observado en el trabajo de campo y a la literatura revisada estos grados de cansancio pudieran deberse a que, estos trabajadores, tienen una labor de enfrentamiento con los internos, en la que para conservar su autoridad experimentan una fuerte tensión emocional, y esto pudiera ser la causa de que su agotamiento se incremente.

Por otro lado, los policías vigilantes del recinto penitenciario realizan tareas muy sencillas (abrir y cerrar puertas, hacer recuento de internos, acompañarles, hacer labor de requisita a los internos y visitantes, entre otros), que al mismo tiempo pueden resultar tareas monótonas y aburridas.

En un estudio de (De Diego y Jiménez 1991: 221) donde se comparó a los funcionarios de distintas prisiones con funcionarios de diferentes administraciones (educación y ciencia, de salud, entre otros) y con empleados de empresas privadas, se encontró que los vigilantes de recintos penitenciarios consideraban su trabajo más rutinario, monótono, peligroso, escasamente útil e insatisfactorio, los cuales son manifestaciones de cansancio emocional.

Al mismo tiempo, la intensa carga de tensión emocional que afrontan los policías vigilantes con los reclusos puede explicar sus altas puntuaciones en despersonalización, en tanto la rigidez, la frialdad o el distanciamiento en el trato podrían resultar la mejor estrategia para atenderles y controlarles a la vez. De acuerdo con Freudenberger y Richelson (1980), la relación de los

funcionarios de vigilancia con los reclusos puede hacerse tan molesta que se vuelvan desconfiados, suspicaces, poco comprensivos, insensibles o crueles. También pueden mostrar indiferencia a las agresiones entre presos, ante el abuso de unos con otros, ante las quejas, e incluso llegar a emplear en exceso la fuerza física para controlar la violencia de un recluso (Maslach 1982: 97).

En esta dimensión fue en la que se obtuvieron los mayores puntajes en la población que participó en la investigación y una relación positiva alta en el análisis rectilíneo de Pearson, lo que confirma lo expuesto por los autores anteriormente mencionados.

En consonancia con lo anterior, la realización personal de estos profesionales fue baja en la escala MBI aplicada los puntajes fueron bajos. Probablemente, la falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, o la falta de una estructuración clara y precisa de sus funciones (que permita coherencia entre la ideología del tratamiento de los reclusos y las necesidades de su control, custodia y seguridad), sean motivos suficientes para que estos vigilantes se sientan desengañados e insatisfechos en su trabajo.

Sánchez y Álvarez (2001) corroboraron con su estudio que los funcionarios de vigilancia eran el colectivo con mayor presencia en despersonalización, menor presencia en realización personal y tras el colectivo de médicos, el segundo con mayor presencia de cansancio emocional, esto se asemeja a la investigación realizada en el presente documento, pues los policías vigilantes obtuvieron similares resultados.

La presencia de la dimensión despersonalización en la muestra (62%) tomando los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000) resulta muy preocupante. Esto denota que los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz, llevan a cabo una labor muy difícil y de alto contenido estresante. La actitud laboral en algunos de estos trabajadores puede empeorar, de tal manera que repercuta negativamente sobre la seguridad, custodia y atención a los internos y sobre todo contribuya a crear un clima social desfavorable para su tratamiento y recuperación.

Por otra parte, la despersonalización, caracterizada por un trato frío e impersonal del profesional hacia el usuario, no tiene las mismas connotaciones en todas las profesiones. Mientras que este comportamiento en un maestro o en un médico, por ejemplo, se suele considerar de forma negativa, en un vigilante de prisiones se considera normal, habitual y probablemente necesario para relacionarse con los internos.

Los posibles desencadenantes del contexto laboral penitenciario son específicos e influyen en el aspecto cognitivo, emocional y actitudinal de los policías vigilantes de forma diferente al contexto de otros profesionales.

Cabe recalcar que los sujetos clasificados con presencia de síndrome de Burnout se caracterizan por un elevado cansancio emocional y un grado alto de despersonalización, además de baja realización personal.

De los sujetos que presentaron el síndrome de Burnout, todos tenían una antigüedad laboral de 1 a 5 años es decir, eran “nuevos” en el recinto penitenciario, este dato corrobora lo propuesto por los autores en los que se encuentran evidencias de que a mayor número de años dedicado a la profesión, mayor es el grado de control y por tanto, menor el riesgo de “quemarse”. Burke y Richardsen (1996) sugieren que los profesionales con menor antigüedad cuentan con menos estrategias para prevenir situaciones estresantes, dada su inexperiencia, por lo que el riesgo de padecer síndrome de Burnout es mayor.

CAPÍTULO V

Universidad Mayor de San Andrés - Psicología

Conclusiones.

La información analizada, los datos encontrados y el análisis efectuado han permitido alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación. Después de haber analizado y procesado los datos sobre la evaluación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia. Se formulan las siguientes conclusiones:

- La presencia de síndrome de Burnout en los policías vigilantes del recinto penitenciario determina de forma negativa su desempeño laboral. Origina disminución en el cumplimiento de objetivos laborales fijados por la institución.
- En términos generales, los resultados indican que el 17% de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro padece el síndrome de Burnout.
- El síndrome de Burnout tiene tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

1. Con relación al cansancio emocional. Debido al contacto diario que los vigilantes del recinto penitenciario mantienen con un gran número de personas como parte de su labor diaria, estos se encuentran más propensos a presentar niveles altos de agotamiento emocional. En consecuencia ascienden a un 40% de la población estudiada.

2. En cuanto a la despersonalización. Los policías vigilantes experimentan emociones como ira y respuestas encolerizadas. En la población estudiada, el 62% presenta un alto grado de despersonalización.

3. Con relación a la realización personal. En el contexto laboral de los policías se aprecia la tendencia a evaluarse negativamente, la cual afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas que trabaja. El 40% de los sujetos partícipes en la investigación puntuaron bajo en esta dimensión.

- En la población estudiada existen diferencias significativas entre varones y mujeres respecto al síndrome de Burnout. Las mujeres no presentaron síndrome de Burnout.
- Los sujetos de sexo masculino revelaron tener sentimientos más negativos hacia el trabajo (despersonalización), Grados altos de cansancio emocional y baja realización personal.

- La antigüedad laboral influye significativamente en la conformación del síndrome de Burnout. A mayor número de años dedicado a la profesión, mayor es el grado de control y por tanto menor el riesgo de quemarse por el trabajo.
- En definitiva se concluye que existe una correlación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz.

Con todo lo expuesto, el padecer síndrome de Burnout conlleva a un desempeño laboral bajo, bajas expectativas laborales, deserción laboral e incumplimiento de objetivos institucionales.

Por otra parte, para el estudio realizado, se puede afirmar que se han cumplido los objetivos propuestos, habiéndose probado la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral y como éste último se ve afectado de forma negativa.

Finalmente cabe destacar que la investigación se llevó a cabo pese a los inconvenientes en el acceso a la población policial y en especial en una población tan susceptible como lo es un recinto penitenciario. Es por ello que se espera que más personas se interesen por estudiar a esta población.

Recomendaciones.

Entre aquellos aspectos generales, se recomienda profundizar el conocimiento acerca del síndrome de Burnout y el contexto laboral dentro de un régimen penitenciario.

Considerar reducir los horarios de trabajo por turnos dentro del recinto penitenciario, para dar solución al trabajo monótono y riesgoso que presentan los policías y el cual según la literatura revisada incrementa el riesgo de cansancio emocional y despersonalización.

La presencia de un psicólogo clínico es fundamental para conocer la realidad personal de cada policía vigilante del recinto penitenciario, el cual pueda realizar una labor profiláctica y de contención. Actualmente no existe la presencia de un profesional psicólogo dentro de cada unidad policial que pueda cumplir con esta labor.

La información acerca de la existencia de este síndrome es por demás importante ya que como se mencionó en el capítulo II, en nuestro país no se tiene el conocimiento suficiente acerca de este síndrome y mucho menos conocimiento se tiene de sus consecuencias.

Informar a los policías vigilantes acerca de su desempeño laboral, para que cada persona realice una auto evaluación continua acerca de su estado anímico y emocional y como este puede estar repercutiendo sobre su profesión.

Bibliografía de Referencia.

ALCARAZ, Carlos (2006). Frecuencia y Factores de Riesgo Asociados al Síndrome de Burnout en un Hospital de Segundo Nivel, Tesis para obtener el Grado de Especialista en Medicina Familiar, Instituto Mexicano del Seguro Social, Universidad de Colima.

ARELLANO, Navarrete (1999). Estudio descriptivo comparativo del síndrome de Burnout en psicólogos, psiquiatras y asistentes sociales del sistema de salud Metropolitano Sur: Universidad de Santo Tomas.

BRIONES, Daniel. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en poblaciones policiales Vulnerables de Carabineros de Chile. Chile: Ciencia & Trabajo.

BUZZETTI, Marcela (2005). Validación del Maslach Burnout Inventori (MBI), En Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Memoria para obtener el Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

CORDEIRO, Guillen (2003). "Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los Maestros". Revista Electrónica Psiquiatria.com [En red]. www.psiquiatria.com

CHIAVENATO, Idalberto (2001). Administración de Recursos Humanos.Colombia:
Mac Graw-Hill.

DAVIS, K (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento
Organizacional. México: Mac Graw-Hill Interamericana S.A.

GIL-MONTE, Pedro (2002) “Síndrome de Quemarse por el Trabajo:
Aproximaciones Teóricas, Explicación y Recomendaciones Para su
Intervención”. Revista electrónica de Psicología Científica. [En red].
www.psicologiacientifica.com/articles152444

GIL-MONTE, Pedro (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en
una Muestra Multiocupacional, España: Psicothema.

GIL-MONTE, Pedro (2003). “El Síndrome de quemarse por el trabajo
(Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería”. Revista
electrónica de psicología Inter Acao [En red]. www.interacaopsy.com

GIL-MONTE, Pedro (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de
quemarse. Madrid: Grijalbo. S.A.

GIL-MONTE, Pedro (2000) Aproximaciones psicosociales y estudios
diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo. Barcelona:
Revista de psicología del Trabajo y las Organizaciones.

- HERNÁNDEZ, Lorenzo (2005). El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. Salamanca: Ijchp.
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto (2002). Metodología de la Investigación Mexico: McGraw-Hill.
- HODGETTS, Altman (1994) Comportamiento en las Organizaciones. México: McGraw-Hill.
- MILKOVICH, G (1994). Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Estados Unidos: Iberoamericana.
- MIRAVALLS, Javier (2007). "Cuestionario de Maslach Burnout Inventori".
Javier Miravalles [En red]. www.javiermiravalles.es/%=976567028
- MOLINA, Roberto (2001). Historia de la policia nacional. Bolivia: Policia Nacional.
- MORALES Carla Andrea (2009) Predisposición al Síndrome de Burnout en Relación con el Clima Organizacional (Estudio Realizado con Médicos Residentes de las unidades de medicina general del Hospital de Clinicas La Paz). Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.

ORTEGA, Cristina (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. España: Ijchp.

QUINTERO, Niria (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. España: Negotium.

SCHOJ, Débora (2003). Estudio del nivel de Burnout y tipo de afrontamiento utilizado por médicos de servicios de emergencia y médicos de salas de guardia. Argentina: Enfoques.

TINTAYA, Porfidio (2008). Proyecto de Investigación. Bolivia: Instituto de Estudios Bolivianos. U.M.S.A.

ANEXOS



U.M.S.A.
CARRERA DE
PSICOLOGÍA

ESCALA DE MASLACH

INFORMACIÓN GENERAL

Código..... Edad..... Antigüedad laboral...

Estado civil..... Cargo...

Esta escala esta diseñada para ayudarnos a tener mayor comprensión de la forma como nos relacionamos en el trabajo y de las capacidades que tenemos de mejorar el bienestar de las personas de nuestro entorno. Por favor, indique su opinión sobre cada una de las frases escritas a continuación, colocando en número apropiado en la casilla de la derecha en base a la siguiente escala:

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Pocas veces al mes o menos
- 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	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	
4	Comprendo fácilmente como se sienten las personas	
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas	
8	Me siento "quemado" por mi trabajo	
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a las personas	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas	
18	Me siento estimulado después de trabajar	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento acabado	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Siento que las personas me culpan por alguno de sus problemas	



U.M.S.A.
CARRERA DE
PSICOLOGÍA

ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

INFORMACIÓN GENERAL

Código..... Edad..... Antigüedad laboral...
Estado civil... .. Cargo...

Es necesario enfatizar que este cuestionario no es un examen, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial.

Le pedimos que conteste de forma espontánea y franca, es importante que responda a todas las preguntas del cuestionario en la casilla que usted considere adecuada. Todas las respuestas y resultados se tratarán de forma confidencial.

Por favor marque solo una opción de cada pregunta propuesta.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. ¿Es puntual? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 2. ¿Cumple instrucciones? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 3. ¿Trata bien a los demás? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 4. ¿Entiende las instrucciones? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 5. ¿Explica bien lo que quiere? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 6. ¿Cumple su trabajo? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 7. ¿Sabe hacer su trabajo? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 8. ¿Le interesa la institución? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 9. ¿Le interesa su trabajo? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 10. ¿Está limpio? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 11. ¿Limpia su lugar de trabajo? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 12. ¿Utiliza elementos de seguridad? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 13. ¿Acepta críticas? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 14. ¿Aprende nuevas cosas? | <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca |

Tablas de frecuencia específicas.

Tablas según sexo.

Sujeto	Sexo		Sujeto	Sexo	
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino
Vigilante 1	♀		Vigilante 22		♂
Vigilante 2	♀		Vigilante 23		♂
Vigilante 3	♀		Vigilante 24		♂
Vigilante 4	♀		Vigilante 25		♂
Vigilante 5	♀		Vigilante 26		♂
Vigilante 6	♀		Vigilante 27		♂
Vigilante 7		♂	Vigilante 28		♂
Vigilante 8		♂	Vigilante 29		♂
Vigilante 9		♂	Vigilante 30		♂
Vigilante 10		♂	Vigilante 31		♂
Vigilante 11		♂	Vigilante 32		♂
Vigilante 12		♂	Vigilante 33		♂
Vigilante 13		♂	Vigilante 34		♂
Vigilante 14		♂	Vigilante 35		♂
Vigilante 15		♂	Vigilante 36		♂
Vigilante 16		♂	Vigilante 37		♂
Vigilante 17		♂	Vigilante 38		♂
Vigilante 18		♂	Vigilante 39		♂
Vigilante 19		♂	Vigilante 40		♂
Vigilante 20		♂	Vigilante 41		♂
Vigilante 21		♂	Vigilante 42		♂

Total	Femenino 6	Masculino 36
-------	------------	--------------

Tablas según edad.

Edad					
Sujeto	22 a 26 años	27 a 31 años	32 a 36 años	37 a 41 años	más de 42 años
Vigilante 1	x				
Vigilante 2	x				
Vigilante 3		x			
Vigilante 4		x			
Vigilante 5		x			
Vigilante 6					x
Vigilante 7		x			
Vigilante 8		x			
Vigilante 9	x				
Vigilante 10		x			
Vigilante 11	x				
Vigilante 12	x				
Vigilante 13	x				
Vigilante 14	x				
Vigilante 15		x			
Vigilante 16		x			
Vigilante 17	x				
Vigilante 18		x			
Vigilante 19		x			
Vigilante 20		x			
Vigilante 21	x				
Vigilante 22	x				
Vigilante 23		x			
Vigilante 24		x			
Vigilante 25		x			
Vigilante 26		x			
Vigilante 27	x				
Vigilante 28		x			
Vigilante 29		x			
Vigilante 30		x			
Vigilante 31		x			
Vigilante 32			x		
Vigilante 33	x				
Vigilante 34		x			

Edad					
Sujeto	22 a 26 años	27 a 31 años	32 a 36 años	37 a 41 años	más de 42 años
Vigilante 35			x		
Vigilante 36		x			
Vigilante 37			x		
Vigilante 38				x	
Vigilante 39					x
Vigilante 40					x
Vigilante 41					x
Vigilante 42					x
Total:	12	21	3	1	5

Tablas según antigüedad laboral.

Antigüedad laboral					
Sujeto	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 años en adelante
Vigilante 1	x				
Vigilante 2	x				
Vigilante 3	x				
Vigilante 4		x			
Vigilante 5		x			
Vigilante 6					x
Vigilante 7	x				
Vigilante 8	x				
Vigilante 9	x				
Vigilante 10	x				
Vigilante 11	x				
Vigilante 12	x				
Vigilante 13	x				
Vigilante 14	x				
Vigilante 15	x				
Vigilante 16	x				
Vigilante 17	x				
Vigilante 18	x				
Vigilante 19	x				
Vigilante 20	x				
Vigilante 21	x				
Vigilante 22	x				
Vigilante 23	x				
Vigilante 24	x				
Vigilante 25	x				
Vigilante 26	x				
Vigilante 27	x				
Vigilante 28	x				
Vigilante 29	x				
Vigilante 30	x				
Vigilante 31	x				
Vigilante 32	x				
Vigilante 33	x				

Antigüedad laboral

Sujeto	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 años en adelante
Vigilante 34		x			
Vigilante 35		x			
Vigilante 36			x		
Vigilante 37			x		
Vigilante 38				x	
Vigilante 39					x
Vigilante 40					x
Vigilante 41					x
Vigilante 42					x
Total	30	4	2	1	5

Tablas según cansancio emocional.

Cansancio emocional										
Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 6	Ítem 8	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 16	Ítem 20	Total
Vigilante 1	3	5	1	1	0	1	0	0	0	11
Vigilante 2	1	3	1	0	1	0	0	0	0	6
Vigilante 3	4	4	0	6	0	6	2	0	0	22
Vigilante 4	1	2	5	0	0	0	1	3	0	12
Vigilante 5	1	1	1	3	0	0	1	1	0	8
Vigilante 6	1	1	1	0	0	1	0	3	0	7
Vigilante 7	6	6	6	5	2	5	6	2	6	44
Vigilante 8	3	1	2	0	3	2	1	2	2	16
Vigilante 9	3	6	5	6	1	5	2	0	1	29
Vigilante 10	6	1	5	2	1	1	0	5	5	26
Vigilante 11	4	6	0	5	6	0	5	5	0	31
Vigilante 12	4	2	3	5	1	0	5	3	2	25
Vigilante 13	2	5	1	2	4	2	6	4	6	32
Vigilante 14	1	3	6	6	0	3	4	3	1	27
Vigilante 15	6	6	6	4	5	5	3	5	4	44
Vigilante 16	6	6	6	6	6	6	6	5	6	53
Vigilante 17	6	6	6	5	5	2	1	1	0	32
Vigilante 18	5	2	1	2	2	2	2	1	1	18
Vigilante 19	4	6	5	0	1	0	6	0	4	26
Vigilante 20	5	6	5	5	5	5	6	5	5	47
Vigilante 21	6	6	6	6	5	5	3	5	0	42
Vigilante 22	5	6	5	5	5	5	6	5	6	48
Vigilante 23	2	3	1	4	1	6	3	3	0	23
Vigilante 24	1	5	2	3	3	3	6	3	2	28
Vigilante 25	1	2	1	1	3	0	1	1	0	10
Vigilante 26	5	6	5	6	6	1	5	6	0	40
Vigilante 27	1	1	2	4	1	1	1	5	1	17
Vigilante 28	3	4	1	6	1	1	2	5	1	24
Vigilante 29	0	0	1	1	2	6	6	1	0	17
Vigilante 30	2	6	5	3	0	6	6	4	4	36
Vigilante 31	2	3	0	6	3	3	4	5	1	27
Vigilante 32	5	6	0	2	6	3	1	1	0	24
Vigilante 33	6	6	1	1	1	2	1	0	1	19
Vigilante 34	1	2	5	0	0	0	1	3	0	12

Cansancio emocional

Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 6	Ítem 8	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 16	Ítem 20	Total
Vigilante 35	6	6	3	0	0	0	6	1	0	22
Vigilante 36	6	6	5	0	0	0	6	0	0	23
Vigilante 37	4	6	5	1	0	0	6	6	6	34
Vigilante 38	1	6	0	6	0	5	6	0	0	24
Vigilante 39	0	5	1	1	6	0	2	2	0	17
Vigilante 40	1	1	1	1	0	0	1	1	0	6
Vigilante 41	6	5	3	6	6	3	6	5	6	46
Vigilante 42	4	2	3	6	0	0	6	5	0	26
Total		Alto 17			Intermedio 12			Bajo 13		

Tablas según despersonalización.

Despersonalización						
Sujeto	Ítem 5	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 15	Ítem 22	Total
Vigilante 1	0	0	1	1	1	3
Vigilante 2	0	0	0	0	0	0
Vigilante 3	1	6	0	6	6	19
Vigilante 4	0	1	6	0	0	7
Vigilante 5	1	1	3	3	0	8
Vigilante 6	0	0	1	3	5	9
Vigilante 7	6	6	6	4	6	28
Vigilante 8	0	4	3	0	2	9
Vigilante 9	3	5	6	0	6	20
Vigilante 10	0	6	3	4	0	13
Vigilante 11	0	4	0	0	0	4
Vigilante 12	0	1	6	4	0	11
Vigilante 13	4	4	3	2	3	16
Vigilante 14	4	5	6	5	5	25
Vigilante 15	5	6	4	3	4	22
Vigilante 16	6	6	0	5	6	23
Vigilante 17	2	5	0	4	5	16
Vigilante 18	5	1	1	4	2	13
Vigilante 19	0	5	6	6	6	23
Vigilante 20	1	3	6	5	6	21
Vigilante 21	1	6	5	4	6	22
Vigilante 22	1	3	6	5	6	21
Vigilante 23	3	4	3	4	5	19
Vigilante 24	2	3	4	4	4	17
Vigilante 25	0	2	1	2	0	5
Vigilante 26	0	1	0	0	0	1
Vigilante 27	3	6	1	6	0	16
Vigilante 28	3	2	4	3	4	16
Vigilante 29	0	6	0	0	0	6
Vigilante 30	3	0	6	2	5	16
Vigilante 31	4	3	4	3	5	19
Vigilante 32	0	3	3	0	5	11

Despersonalización

Sujeto	Ítem 5	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 15	Ítem 22	Total
Vigilante 33	0	0	0	0	1	1
Vigilante 34	0	1	6	0	1	8
Vigilante 35	1	0	0	1	0	2
Vigilante 36	0	6	0	0	6	12
Vigilante 37	0	6	0	0	5	11
Vigilante 38	0	6	6	0	6	18
Vigilante 39	0	0	1	1	6	8
Vigilante 40	0	1	1	1	0	3
Vigilante 41	0	3	3	0	4	10
Vigilante 42	0	1	1	1	3	6
Total		Alto 26	Intermedio 8		Bajo 8	

Tablas según realización personal.

Realización personal									
Sujeto	Ítem 4	Ítem 7	Ítem 9	Ítem 12	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 21	Total
Vigilante 1	6	6	6	6	6	5	6	6	47
Vigilante 2	6	6	6	6	6	6	6	6	48
Vigilante 3	6	6	0	6	6	1	1	6	32
Vigilante 4	5	1	6	6	1	5	6	6	36
Vigilante 5	6	1	1	6	3	4	5	1	27
Vigilante 6	5	6	6	6	4	5	6	5	43
Vigilante 7	4	4	4	2	5	4	5	4	32
Vigilante 8	5	4	4	5	3	4	5	4	34
Vigilante 9	5	4	6	5	2	0	1	6	29
Vigilante 10	1	0	5	2	0	3	1	3	15
Vigilante 11	6	6	6	6	6	6	6	5	47
Vigilante 12	6	6	3	1	4	4	3	2	29
Vigilante 13	2	4	5	6	5	6	6	2	36
Vigilante 14	2	4	3	0	4	0	4	0	17
Vigilante 15	5	5	5	5	4	5	5	4	38
Vigilante 16	2	2	5	5	5	5	5	3	32
Vigilante 17	2	3	3	6	1	3	5	3	26
Vigilante 18	3	1	2	2	1	3	1	1	14
Vigilante 19	6	5	6	6	3	0	5	5	36
Vigilante 20	6	6	5	6	4	5	6	3	41
Vigilante 21	5	5	4	4	3	1	3	2	27
Vigilante 22	2	1	5	2	1	2	5	2	20
Vigilante 23	0	0	3	5	0	3	1	3	15
Vigilante 24	5	4	5	5	4	4	6	2	35
Vigilante 25	6	2	6	6	2	1	6	2	31
Vigilante 26	5	5	5	6	5	6	6	5	43
Vigilante 27	3	6	6	5	6	2	6	4	38
Vigilante 28	5	5	6	6	4	6	5	5	42
Vigilante 29	6	0	0	1	0	6	3	4	20
Vigilante 30	6	6	6	6	5	0	1	6	36
Vigilante 31	5	5	5	6	4	5	5	3	38
Vigilante 32	6	5	2	6	6	6	1	6	38
Vigilante 33	1	5	1	0	5	0	0	0	12
Vigilante 34	5	1	6	6	1	5	6	6	36

Realización personal										
Sujeto	Ítem 4	Ítem 7	Ítem 9	Ítem 12	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 21	Total	
Vigilante 35	6	6	6	6	6	1	0	6	37	
Vigilante 36	4	6	6	6	6	6	6	6	46	
Vigilante 37	6	6	6	6	5	0	0	6	35	
Vigilante 38	1	1	6	6	6	1	1	6	28	
Vigilante 39	6	6	6	6	6	6	1	6	43	
Vigilante 40	6	6	1	6	6	6	6	1	38	
Vigilante 41	5	5	4	6	5	6	2	6	39	
Vigilante 42	6	6	6	4	5	3	6	6	42	
Total		Alto 10			Intermedio 15			Bajo 17		

Tablas presencia o ausencia síndrome de Burnout.

Burnout			Burnout		
Sujeto	Presente	Ausente	Sujeto	Presente	Ausente
Vigilante 1			Vigilante 22	x	
Vigilante 2			Vigilante 23		
Vigilante 3			Vigilante 24		
Vigilante 4			Vigilante 25		
Vigilante 5			Vigilante 26		
Vigilante 6			Vigilante 27		
Vigilante 7	x		Vigilante 28		
Vigilante 8			Vigilante 29		
Vigilante 9	x		Vigilante 30		
Vigilante 10			Vigilante 31		
Vigilante 11			Vigilante 32		
Vigilante 12			Vigilante 33		
Vigilante 13			Vigilante 34		
Vigilante 14	x		Vigilante 35		
Vigilante 15			Vigilante 36		
Vigilante 16	x		Vigilante 37		
Vigilante 17	x		Vigilante 38		
Vigilante 18			Vigilante 39		
Vigilante 19			Vigilante 40		
Vigilante 20			Vigilante 41		
Vigilante 21	x		Vigilante 42		

Total	Presente 7	Ausente 35
--------------	-------------------	-------------------

La Paz, 13 de octubre de 2010

Señor
Tcnl. Roberto Cassas Peducase
Presente.-



Ref. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TESIS

Distinguido Coronel:

Habiendo culminado con el Plan de Estudios 2005, requisito principal de la Universidad Mayor de San Andrés para iniciar el trabajo de tesis como modalidad de titulación, tengo a bien dirigirme a su persona a objeto de solicitar pueda aceptar que mi persona aplique los instrumentos de evaluación para la culminación de mi trabajo de tesis

El título de la investigación a realizarse es: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN POLICÍAS VIGILANTES DEL RÉGIMEN PENITENCIARIO DE LA PAZ - BOLIVIA"

Para ello solicito aplicar los instrumentos Escala de Maslach y Escala de evaluación de desempeño laboral a los sujetos que usted ponga a disposición, la demora en la aplicación de dichos instrumentos es de 10 minutos.

Con el compromiso de hacer entrega de los resultados de la investigación a su persona y esperando una respuesta favorable a la presente, saludo a usted con las consideraciones más distinguidas.



Univ. Cristian Raúl Claire Torrez
C.I. 6138817 LP
Rea. Univ. 150825

Cel. 77285172

La Paz, 14 de octubre de 2010

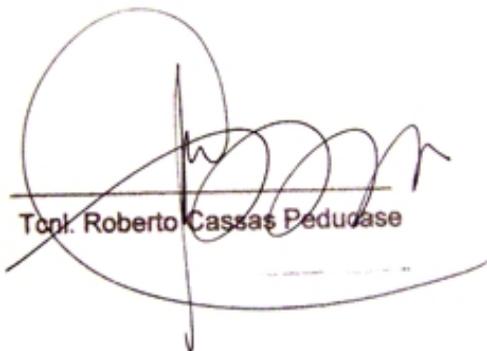
Señor
Univ. Cristian Raúl Claire Torrez
EGRESADO DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA
U.M.S.A.
Presente.-

Ref. ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS PARA TESIS

Habiendo recibido su carta en fecha 13 de octubre del 2010, me es grato responder de forma positiva a su petición de aplicación de instrumentos de evaluación para la realización del tema: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN POLICÍAS VIGILANTES DEL RÉGIMEN PENITENCIARIO DE LA PAZ - BOLIVIA" por lo cual hago saber al Director de carrera, Tribunal Lector de tesis y Consejo de Carrera mi aceptación para fines consiguientes al interesado.

Atentamente:




Topt. Roberto Casas Peducase

La Paz, 12 de Julio de 2011

Señor.
Lic. René Calderón Jemio
Director a.i. de la carrera de psicología U.M.S.A.
Presente.



Distinguido Sr. Director.

He recibido el borrador de tesis titulado: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN POLICIAS VIGILANTES DEL RECINTO PENITENCIARIO SAN PEDRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ - BOLIVIA”, presentado por el postulante Cristian Raúl Claire Torrez.

El trabajo fue revisado con el postulante, efectuándose algunas correcciones tanto de fondo como de forma, hasta que el postulante salvó las objeciones y críticas constructivas que se realizaron al trabajo.

En consecuencia que considero que el postulante puede pasar a la defensa formal de la tesis, salvo el mejor parecer de otros miembros del tribunal correspondiente.

Sin otro particular saludo a usted muy atentamente.

Lic. E. Javier de la Riva Quiroga
Tribunal Lector

La Paz, 9 de agosto de 2011.

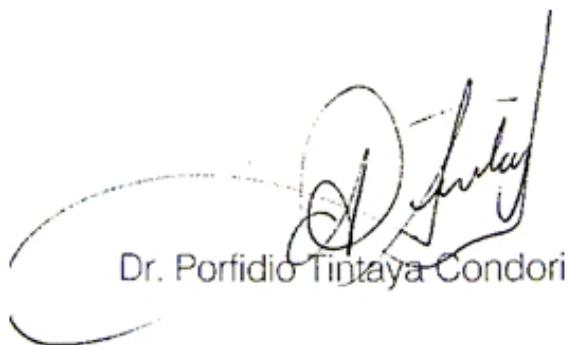


Señor:
Lic. René Miguel Calderón Jemio
DIRECTOR a.i. CARRERA DE PSICOLOGÍA
Presente.-

Distinguido Director:

Mediante la presente, me dirijo a su persona para comunicarle que la tesis de grado del Univ. Cristian Raúl Claure Torrez, titulada "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz - Bolivia", fue revisada y ampliada de acuerdo con las sugerencias. Considero que este trabajo está aprobado y puede pasar a la fase de defensa.

Con este motivo, le saludo con la más alta consideración.



Dr. Porfidio Tintaya Condori

La Paz, 21 de Septiembre de 2011

Señora.

Lic. Virginia Ferrufino

VICE DECANA a.i. FAC. HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN.

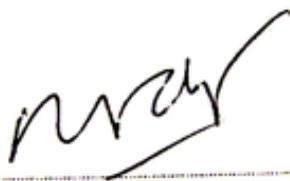
U.M.S.A.

Presente.-

Distinguida Vice decana:

Por medio de la presente comunico a usted que el alumno Cristian Raúl Claure Torrez, ha concluido la tesis titulada: "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz-Bolivia", la cual ha sido corregida y ampliada por el tribunal revisor, por lo que solicito a su autoridad asigne día y hora para la respectiva defensa pública y someterse a la consideración del jurado correspondiente.

Atentamente:



Lic. Rodrigo de Urioste Nardin

Tutor de tesis