

# Síndrome de Burnout en policías latinoamericanos

## Burnout Syndrome in Latin-American police officers

Irene Noemí Torres-Vences<sup>1</sup>

Fecha de recepción: 28 de mayo de 2019

Fecha de aceptación: 1 de abril de 2020

**Resumen** - La policía es uno de los colectivos profesionales tendente a desarrollar estrés. El Síndrome de Burnout puede aparecer como consecuencia del estrés laboral crónico, dando lugar a alteraciones tanto físicas como psicológicas y aumentando el riesgo de padecer ciertas enfermedades. Por otro lado, deteriora el desempeño profesional de los agentes policiales. Entre los años 2000 y 2010 se realizaron 89 estudios relacionados con este síndrome en países latinoamericanos, en los que el personal de salud y los maestros fueron las principales poblaciones estudiadas; sólo ocho evaluaron a profesionales de la seguridad pública. En esta revisión se encontró que los niveles más altos de Burnout se reportan entre agentes de tránsito mexicanos, con una prevalencia de 59.4% de los oficiales examinados. Ante el aumento de la violencia y comisión de delitos en América Latina, es fundamental analizar las condiciones laborales y su impacto en la salud de quienes integran las instituciones de seguridad pública, como factores determinantes en las políticas y estrategias de combate a la inseguridad.



**Palabras clave:** Burnout, policía, estrés, salud ocupacional.

**Abstract** - Policemen comprise a professional group that tends to develop stress. The Burnout Syndrome may develop as a consequence of chronic work stress, giving rise to both physical and psychological alterations and increasing the risk of suffering certain diseases. On the other hand, it deteriorates the professional performance of police officers. Between the years 2000 and 2010, 89 studies were conducted relating to this syndrome within Latin-American countries, in which health care professionals and school teachers were the main focus groups; only 8 of said studies evaluated public security professionals. The results showed that the highest levels of Burnout Syndrome were found among Mexican traffic officers, with a 59.4% prevalence among all the participant officers. Given the increase in violence and the rate of crimes in Latin America, it is essential to analyze how working conditions impact the health of those who make up public security institutions, as determining factors in policies and strategies to reduce insecurity.



**Keywords:** Burnout Syndrome, police, stress, occupational health.

<sup>1</sup> Doctorante en Ciencias en Desarrollo Regional y Tecnológico, Instituto Tecnológico de Oaxaca. Av. Ingeniero Víctor Bravo Ahuja, núm. 125, col. Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México, C. P. 68036. Correo electrónico: vences\_ir@hotmail.com

## Estrés laboral en Latinoamérica

América Latina atraviesa por una serie de profundos cambios económicos, políticos y culturales, debido a procesos como la globalización y la industrialización. Esto ha provocado transformaciones en la naturaleza del trabajo y, por tanto, una demanda constante de adaptación por parte de los trabajadores. En consecuencia, ha surgido una creciente preocupación por el aumento del estrés laboral, resultado de estos ajustes en el ámbito profesional. Sin embargo, en esta región del mundo existe un rezago en el diseño e implementación de estudios, programas preventivos y políticas públicas que atiendan la salud y bienestar de los empleados (Reygadas, 2011; Tennasse, 1995).

Houtman, Jettinghof y Cedillo (2008) señalan que en los países en desarrollo hay una falta de protección de los derechos del trabajador, así como de prestaciones laborales adecuadas. Estiman también que sólo entre 5 y 10% de los trabajadores tienen acceso a salud ocupacional, comparado con cerca del 50% de los que viven en países industrializados.

El estrés laboral se define como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas, fisiológicas y conductuales de carácter adaptativo, ante una diversidad de exigencias en el contenido, organización y ambiente de trabajo (Cohen, Kessler & Gordon, 1995; Naranjo, 2009). Fisiológicamente, el estrés se describe como una respuesta no específica del organismo que estimula la activación de sistemas como el endócrino, metabólico y neuronal, con la finalidad de recuperar la homeostasis del organismo (Selye, 1955; Sierra, Ortega & Zubeidat, 2003).

El estrés actúa por factores internos y externos relacionados con la tarea que se realiza y que no permiten una correcta adaptación, exigiendo que la persona haga esfuerzos que sobrepasan su aptitud para mantener un estado de equilibrio. En este sentido, cuando las demandas del entorno laboral exceden la capacidad de adaptación y respuesta, provocando periodos prolongados de estrés sin la posibilidad de recuperar un estado de equilibrio, se

presentan alteraciones tanto físicas como psicológicas que aumentan el riesgo de desarrollar ciertas enfermedades. El estrés crónico se ha asociado a padecimientos como depresión, ansiedad, colitis, obesidad, trastornos alimenticios, insomnio, dolores musculares, hipertensión, cardiopatías, entre otros (Duval, González & Rabia, 2010; Joseph-Bravo & De Gortari, 2007).

## Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout (SBO) o Síndrome de desgaste profesional puede aparecer como respuesta ante el estrés laboral crónico, acompañado de malestares de tipo somático y conductual que no ceden después de un tiempo de reposo. Maslach y Jackson (1981, p. 1) lo describen como un "síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas".

El agotamiento emocional se refiere al sentimiento de estar sobrepasado y cansado en los propios recursos físicos, psicológicos y emocionales, lo que se expresa en la sensación de "no poder dar más de sí mismo" a los beneficiarios de su profesión; la despersonalización se refiere a la percepción negativa que adquiere el trabajador hacia a quien atiende, la cual se traduce en una respuesta negativa, cínica, distante y excesivamente antipática; la reducción del logro personal alude a la disminución de la propia percepción de competencia y de la realización exitosa del trabajo (Gil-Monte, 2002).

El síndrome puede afectar tanto al individuo como a la organización. Al primero le puede ocasionar problemas emocionales, al presentar ansiedad, sentimientos de impotencia, irritabilidad, sentimientos de alienación, una actitud negativa reflejada en apatía, conducta agresiva, dependencia al alcohol o problemas familiares; además de índices somáticos como alteraciones cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, musculares y digestivos. En cuanto a la organización, puede afectar en el deterioro de la calidad asistencial,

ausentismo laboral, tendencia al abandono de sus empleados, aumento de conflictos interpersonales, entre otros problemas (Gil-Monte, 2006).

Maslach y Jackson (1981) publicaron por vez primera la medición de este fenómeno, debiéndose a Maslach su test homónimo, el más utilizado actualmente: el MBI (Maslach Burnout Inventory), un instrumento que consiste en 22 enunciados que se presentan a consideración del interrogado en una escala de Likert con siete niveles; el cuestionario explora el grado de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Gil-Monte & Peiró, 1997).

### **Policías y estrés**

Debido a las características propias de la función policiaca, así como a factores de carácter organizativo, diversos estudios relacionan a la fuerza policial con estrés. Horarios irregulares de trabajo, reducidas horas de sueño, excesivas jornadas laborales, baja calidad de alimentación, confrontación habitual con experiencias de daño físico, violencia y agresión son algunos de los factores que se han asociado con el desarrollo de estrés laboral en policías (Aaron, 2000; Alexander, 1999; Anshel, 2000; Paton & Violanti, 1999).

Las consecuencias de acumular estrés laboral no solamente se han señalado en el desempeño del agente policial, por ejemplo, en que ocasionen aumento de accidentes, que se incrementen el número de quejas y denuncias por parte de la ciudadanía contra ellos, o que usen excesivamente la fuerza (Neely & Cleveland, 2013), sino también en el impacto en su salud. Manzoni y Eisner (2015) vincularon la profesión con alteraciones de sueño, úlceras, enfermedades respiratorias, hipertensión, riesgo cardiovascular y trastornos digestivos. Otros autores señalan que los policías presentan mayor incidencia en suicidio, abuso en el consumo de sustancias, trastornos de ansiedad, depresión, violencia familiar y altas tasas de divorcio, respecto de otros colectivos profesionales (Blackmore, 1978; Kroes, 1976; Stratton, 1978).

Por lo anterior, sumado a que el ejercicio de sus funciones implica una estrecha relación con la sociedad, numerosos estudios colocan a ser policía como una de las profesiones propensas para el desarrollo de Síndrome de Burnout (Sánchez, Sanz, Apellaniz & Pascual, 2001).

### **Síndrome de Burnout en policías latinoamericanos**

Actualmente Latinoamérica se enfrenta al aumento del crimen organizado, de la violencia e impunidad, de tal manera que existe una amenaza a la estabilidad y el fortalecimiento democrático, así como a las posibilidades de progreso económico. Esta situación ha colocado a la seguridad pública dentro de las prioridades de los gobiernos de la región, por lo que se han concentrado esfuerzos en implementar políticas públicas para prevenir y combatir la inseguridad (Maihold & Córdova, 2014). Sin embargo, poco se investiga acerca del perfil, las condiciones laborales y de salud de quienes integran las instituciones policiales como factores que puedan contribuir o dificultar el éxito de las estrategias diseñadas para garantizar la seguridad. De este punto surge la importancia del análisis del entorno laboral policial y sus afectaciones a la salud física y psicológica de los agentes, como aspectos que pueden influir en la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones (Cantú, 2015).

Los países latinoamericanos que han realizado estudios sobre el Síndrome de Burnout, publicados en revistas, libros y memorias de eventos científicos a partir del año 2000, son República Dominicana, Bolivia, Uruguay, Costa Rica, Cuba, Venezuela, Perú, Chile, Argentina, Brasil, México y Colombia (Díaz & Gómez, 2016). No obstante, los únicos que abordan la población policiaca son Brasil, Chile, Costa Rica, México y Colombia. La mayoría de estos estudios se concentran en profesionales de la salud. Esto ha hecho evidente la necesidad de extenderlo hacia los policías, ya que, a la fecha, se cuenta con escasa información de la caracterización, factores de riesgo, prevención

y tratamiento de dicho síndrome en el campo de la seguridad pública.

Dentro de las poblaciones estudiadas que se desempeñan en el ámbito de la seguridad pública en Latinoamérica, se encuentran profesionales clasificados de acuerdo con el modelo policial de su respectivo país: policía militar y civil en Brasil; carabineros en Chile; agentes de tránsito, policía ministerial y preventiva en México; policía nacional de Colombia, y algunos colaboradores de seguridad como guardias penitenciarios (Costa Rica) y guardas portuarios (Colombia). La muestra más grande estudiada consta de 875 agentes de tránsito (Aranda & Pando, 2010), mientras que la más reducida es de tres policías ministeriales (Rojas-Solís & Morán, 2015), ambas en México.

Un total de ocho investigaciones fueron de tipo descriptiva-transversal y sólo una fue teórica, en la que sin realizar un estudio estadístico se hace un análisis crítico de los factores de riesgo en la profesión policial y el desarrollo de la sintomatología del Síndrome de Burnout.

El instrumento más utilizado para la evaluación del SBO es el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). Sin embargo, Molina, Manuel y Moreno (2012) emplean una escala propia llamada Escala Burnout; por otro lado, Valencia (2016) usa el Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo (CESQT) para medir el síndrome. Algunas variables sociodemográficas examinadas son estado civil, presencia de hijos, lugar de vivienda, tipo de vivienda, estrato social, religión, sexo, edad y escolaridad; otras asociadas a las funciones laborales son área de trabajo, turno, escalafón, horas de descanso, antigüedad en la institución y años de servicio.

En cuanto a los resultados reportados de niveles de Burnout en profesionales de la seguridad pública brasileños, Amora *et al.* (2016) indican que no encuentran prevalencia del síndrome, pero destacan que 66% de la población analizada se ubica en alto

riesgo de desarrollarlo; mientras que en el mismo país, Guimarães, Maye, Bueno, Minari y Martins, (2014) registran una prevalencia de 56% de SBO en policías militares y civiles. En los colaboradores penitenciarios de Costa Rica, Molina, Manuel y Moreno (2012) señalaron niveles bajos de Burnout, con 10 trabajadores que presentaban el síndrome. En Colombia, Sarsosa, Paerez y Alzate (2013) obtuvieron un hallazgo similar, concluyendo que no se encontró prevalencia del síndrome en policías del país. Rodríguez (2014), también de Colombia, detectó 3.7% de riesgo de SBO en niveles altos. Las escalas significativamente más altas de Burnout las ubicaron Aranda y Pando (2010) en agentes de tránsito en México, con una prevalencia del síndrome de 59.4%, en tanto que 44.6% de la muestra de policías preventivos mexicanos arrojaron niveles elevados de Burnout (Sánchez-Nieto, 2012).

## Conclusión

Los estudios realizados referentes a SBO en países latinoamericanos coinciden en que aunado a los extensos requerimientos a los que se enfrentan las personas que laboran en las fuerzas del orden y seguridad pública, se añaden factores estresores externos relacionados con las instituciones para las que trabajan, como baja remuneración, tratamiento inadecuado por parte de los superiores, sobrecarga de trabajo, jornadas desproporcionadas, horarios rotativos, falta de medios y recursos para el desempeño de su tareas, lo que los hace vulnerables al desarrollo del síndrome (Sarsosa, Paerez & Alzate, 2013).

México y Brasil son los únicos países que han arrojado niveles altos de SBO en profesionales dedicados a la seguridad pública, aunque cabe enfatizar que la mayoría de los estudios al respecto se realiza en médicos y maestros. Díaz y Gómez (2016) reportan un total de 89 llevados a cabo en poblaciones latinoamericanas entre los años 2000 y 2010, de los cuales sólo ocho refieren a los profesionales de la seguridad pública. Por tanto, no se

cuenta con información suficiente acerca del SBO en policías latinoamericanos que pueda llevar a la creación de políticas públicas y programas de identificación de factores de riesgo, prevención, diagnóstico temprano o, en su caso, tratamiento del síndrome.

Toda vez que el desempeño de los agentes policiales impacta en el éxito o fracaso de las estrategias de seguridad pública, es preciso revisar tanto las condiciones en que desempeñan sus funciones, como los efectos que éstas pudieran tener en su bienestar, su vida y su salud.

## Referencias

- Aaron, J. (2000). Stress and coping in police officers. *Police Quarterly*, 3(4), 438-450.
- Alexander, C. (1999). Police psychological burnout and trauma. En J. Violanti & D. Paton (eds.), *Police trauma: Psychological aftermath of civilian combat* (pp. 54-65). Springfield: Charles C. Thomas.
- Amora, R., Dumke, M., Dacol, P., Maus, S., DeSá, C., & Lautert, L. (2016). Prevalence of risk for burnout syndrome among military police. *Cogitare Enfermagem*, 21(2), 1-10.
- Anshel, M. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behaviour*, 27(3), 375-400.
- Aranda, C., & Pando, M. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito de México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39(3), 510-522.
- Blackmore, J. (1978). Are police allowed to have problems of their own. *Police Magazine* 3, 47-55.
- Cantú, E. (2015). El estrés laboral y el personal policial: una invitación para la investigación en México. *Revista Virtual Ciudadanos + Policías*, 4-8. Recuperado de [http://causaencomun.org.mx/revista/marzo2015/marzo2015\\_1.pdf](http://causaencomun.org.mx/revista/marzo2015/marzo2015_1.pdf)
- Cohen, S., Kessler, R., & Gordon, L. (1995). *Measuring stress a guide for health and social scientists*. New York: Oxford University Press.
- Díaz, F., & Gómez, I. C. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 114-131.
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiology of stress. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 48(4), 307-318.
- Gil-Monte, P. (2002). The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS). *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuencias. En *Jornada "El síndrome por quemarse en el trabajo en servicios sociales"* (pp. 11-25). Valencia: Diputación de Valencia.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Guimarães, L., Maye, V., Bueno, H., Minari, M., & Martins, L. (2014). Síndrome de burnout e qualidade de vida de policiais militares e civis. *Revista Sul Americana de Psicologia*, 2(1), 98-122.
- Houtman, I., Jettinghof, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Joseph-Bravo, P., & De Gortari, P. (2007). El estrés y sus efectos en el metabolismo y el aprendizaje. *Biotecnología*, 14, 65-76.
- Kroes, W. (1976). *Society's victim, the policeman: An analysis of job stress in policing*. Springfield, Il.: Charles C. Thomas.
- Maihold, G., & Córdova, R. (2014). *Violencia, delincuencia y seguridad pública en América*

Latina. México: Cátedra Humboldt-Grupo Editorial Cenozontle.

Manzoni, P., & Einser, M. (2015). Violence between the police and public influences of work. Related stress, job satisfaction, burnout and situational factors. *Criminal Justice and Behavior*, 33(5), 613-645.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Molina, B., Manuel, A., & Moreno, M. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(137), 65-81.

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.

Neely, P., & Cleveland, C. (2013). Alleviating stress in Police Agencies. *Journal of Diversity Management*, 8(1), 23-29.

Paton, D., & Violanti, J. (1999). Trauma stress in policing: Issues for future consideration. En D. Paton & J. Violanti (eds.), *Police Trauma: Psychological aftermath of civilian combat* (pp. 293-297). Springfield: Charles, C. Thomas.

Reygadas, L. (2011). Introducción. Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda? En E. Pacheco, E. De la Garza & L. Reygadas (coords.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (pp. 13-19). Ciudad de México: El Colegio de México.

Rodríguez, R. (2014). Síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios Bucaramanga, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43(3), 146-153.

Rojas-Solís, J., & Morán, T. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de criminología, seguridad privada y criminalística*, 5(3), 1-17.

Sánchez, J., Sanz, M., Apellaniz, A., & Pascual, A. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Sociedad de España de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(4), 21-25.

Sánchez-Nieto, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74.

Sarsosa, K., Paerez, N., & Alzate, C. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*, 13(2), 43-58.

Selye, H. (1955). Stress and disease. *Fourth Annual Report on Stress-1954*. Montreal: Acta Inc., Med. Publ.

Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal-estar e subjetividad*, 3(1), 10-59.

Stratton, J. (1978). Police stress: An overview. *Police Chief*, 8(4), 58-62.

Tennasse, M. (1995). Situación actual y perspectivas de la salud ocupacional en América Latina. *Salud de los trabajadores*, 3(1), 6-10.

Valencia, Y. (2016). Síndrome de quemarse en el trabajo y factores de riesgo psicosociales extralaborales en guardias de seguridad del sector portuario de Buenaventura. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 6(2), 16-26.