

**RELACIÓN ENTRE APOYO SOCIAL, RESILIENCIA, PERSONALIDAD Y  
SÍNDROME DE BURNOUT EN POLICÍAS DEL MUNICIPIO BARUTA**

**Trabajo de investigación presentado por:**

**Beatriz, ROJAS**

**A la Escuela de Psicología**

**Como un requisito parcial para obtener el título de licenciado en Psicología**

**Tutor:**

**Itziart, TORRES**

**Caracas, Septiembre de 2014.**

Les dedico este trabajo a todos los estudiantes que, como yo, sufrieron o están sufriendo con su proyecto o tesis de grado como muestra que, a pesar de todos los contras, sí se pueden alcanzar las metas.

## Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por darme fortaleza, paciencia, sabiduría y entendimiento para lograr esta enorme meta sobre todo cuando yo misma pensé que todo estaba acabado.

A mis padres, Albino y Beatriz, por acompañarme en este caminar, por siempre ser mi ejemplo, mi apoyo y sobre todo darme esperanza, paciencia y palabras de ánimo cuando más lo necesite. A mi hermana, Ella, que sin notarlo me impulsaste a seguir luchando. A toda mi familia por ayudarme a estudiar sin que ellos, o yo misma, lo supieran.

A mi tutora, Itziart, por aceptar este enorme reto que desde un comienzo parecía un desafío, gracias por tanta paciencia, ánimo y ayuda durante este corto tiempo, parece mentira que lo lográramos profe. A la profe Janet y Marilex por contenerme y ayudarme durante las horas más duras de este trabajo. A todo el personal de la policía que colaboró de una u otra manera en mi trabajo, en especial a todos los policías y a Cecilia.

A mi futuro esposo Carlos, por ser esa luz que Dios puso en mí camino, por aceptar el reto de acompañarme durante estos años de carrera, gracias por la paciencia, las palabras de aliento y por impulsarme a dar el todo por el todo, por tantas horas de escucharme, calmarme y sobre todo soñar juntos porque este es el primer paso para nuestro futuro juntos. A mis amigos de Encuentros de Promoción Juvenil (EPJ) en especial a Jorge, Mariana, Joeli, Francis L, Fray Luis, Bladimir, Emma y todo aquel que he tenido la dicha de conocer, por estar presente durante todo este tiempo y ayudarme en mi camino espiritual y profesional, sin ustedes esto tampoco tendría sentido.

A las psicodrilas (Naya, Daya, Ros, Vicky, Zora, Gilmar) por tantos momentos de risas y sobre todo por darme fuerza durante estos últimos años de carrera, gracias por estar ahí cuando más las necesite, por escucharme, contenerme, ayudarme y apoyarme sin tratar de entender mi patología. Gracias chicas por esos momentos en aula que son invaluable.

A los amigos que no pudieron continuar o emprendieron otro camino (Josly, Sara, Rebe, Jessi, Jesús, Amanda, Carolaym, Oscarlis, Rosaly, Emily, Oriana, Folga, Mary, Mitzi, Linda, Ade), por ser esa fortaleza que tanta alegría me dio en estos años de carrera, sin duda alguna marcaron mi camino y los llevó en mi corazón, gracias por apoyarme y seguir dándome ánimos a continuar, mi logro también es de ustedes.

A Nacho y Aleida por ser la alegría de la escuela, y a todos los profesores que marcaron mi aprendizaje, gracias por confiar e impulsarme a dar más de mí.

# Índice

Resumen.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
MARCO TEÓRICO.....	12
Síndrome de burnout.....	12
Etiología y aproximaciones conceptuales.....	15
Investigación de burnout asociado a otras variables.....	19
Burnout en policías.....	21
Resiliencia.....	29
Características de resiliencia.....	30
Modelos teóricos de resiliencia e investigaciones relacionadas.....	32
Resiliencia y Síndrome de burnout.....	35
Apoyo social.....	37
Variables de personalidad.....	45
Personalidad y Síndrome de burnout.....	47
MÉTODO.....	53
Problema.....	53
Hipótesis.....	53
Definición de variables.....	54
Variable del estudio.....	54
Variables a Controlar.....	58
Tipo de investigación.....	59
Diseño de investigación.....	60
Diseño muestral.....	61
Instrumentos.....	62
Procedimiento.....	70
RESULTADOS.....	71
De los instrumentos.....	71
Análisis de los estadísticos descriptivos de las variables.....	72
Análisis de los resultados de las correlaciones.....	77

Análisis de regresión múltiple.....	80
DISCUSIÓN.....	84
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXOS.....	114

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra por edad y sexo.....	72
Tabla 2. Distribución de la muestra según estado civil.....	72
Tabla 3. Distribución de la muestra según número de hijos.....	73
Tabla 4. Distribución de la muestra por años de servicio.....	73
Tabla 5. Distribución de la muestra por horas de servicio diarias.....	73

## Resumen

El presente trabajo tuvo como finalidad conocer la relación entre la resiliencia, el apoyo social y la personalidad sobre el síndrome de burnout en policías del Municipio Baruta, para esto se seleccionó una muestra de 130 funcionarios de los módulos de Piedra Azul y el Cafetal, con edades comprendidas entre 19 y 69 años de edad, con dos o más años de servicio profesional.

Para poner a prueba esta investigación se administró el inventario del síndrome de burnout de Maslach y Jackson, la escala de resiliencia de Connor y Davidson, el cuestionario de apoyo social de Dunn, Putallaz, Sheppard y Linstrom y el cuestionario de los cinco grandes factores de Caprara, Barbaranelli y Borgogni. Los resultados obtenidos fueron procesados en un análisis de regresión múltiple, con el objetivo de conocer la relación existente entre las variables del estudio sobre las dimensiones del síndrome de burnout.

Se encontró que sólo la dimensión de agotamiento emocional correlaciona con la mejor combinación lineal de las variables predictoras ( $R: 0.374$ ,  $p: 0.029$ ) explicando el 14% de la varianza. Sin embargo, al analizar las correlaciones por separado se halló que el agotamiento emocional correlaciona con las tres dimensiones del apoyo social ( $r$  apoyo general,  $r: -0.273$ ,  $p < 0.01$ , apoyo de amigos,  $r: -0.178$ ,  $p < 0.05$ , apoyo de sí mismo y figuras importantes  $r: -0.225$ ,  $p < 0.01$ ), mientras que la variable despersonalización relaciona con resiliencia ( $r: -0.201$ ,  $p < 0.05$ ).

Por su parte el apoyo social general se relaciona con la variable resiliencia ( $r: 0.236$ ,  $p < 0.01$ ), así como el apoyo social de amigos ( $r: 0.25$ ,  $p < 0.01$ ) y el apoyo social de sí mismo y figuras importantes ( $r: 0.21$ ,  $p < 0.05$ ), sin embargo sólo el apoyo social de amigos correlaciona con el factor afabilidad ( $r: 0.19$ ,  $p < 0.05$ ) lo que indica que las personas amables cuentan con mayor apoyo de sus amigos.

Estos datos muestran la importancia que tiene el apoyo social sobre los niveles del síndrome de burnout, con lo cual se pueden mejorar las relaciones con las figuras importantes de los funcionarios para disminuir los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como favorecer en el ambiente de trabajo un clima de confianza y calidez, de manera que se logre un ambiente más productivo.

Además, es importante mencionar que la muestra presenta bajos niveles del síndrome de burnout, con lo cual parece ser que los policías se encuentran satisfechos con su trabajo, logrando superar las dificultades que se les presenten y tratando a las personas con las que laboran de manera adecuada, cordial y respetuosa; esto resulta importante ya que se puede ver que los policías se sienten motivados y a gustos con su trabajo laboral, logrando desarrollarse de manera eficaz en el trabajo. Lo que resulta importante porque son profesionales que sienten un llamado especial a su trabajo.

Estos resultados pueden servir como base para ampliar el conocimiento, sobre todo en esta muestra la cual no ha sido muy estudiada en el contexto venezolano, con lo cual se pueden incluir variables de la idiosincrásica venezolana, así como hacer comparaciones entre las brigadas en las que se desempeñan.

## Introducción

Durante los últimos 20 años se ha dado un cambio acelerado en el ritmo de vida de las personas, producto del incremento de las exigencias laborales, relacionadas con la economía y demandas de la sociedad; afectando la salud y la calidad de vida de los sujetos (Buzzetti, 2005). Esto ha traído como consecuencia la presencia de montos elevados de estrés, incrementando los cuadros clínicos asociados a éste y manifestándose de distintas formas como: reacciones fisiológicas y valoraciones cognoscitivas negativas, tanto de la situación como de los recursos disponibles para manejarla (Landy y Conte, 2005). Por tanto, la presencia continua de un estresor puede acarrear consecuencias adversas para los individuos entre ellas está el llamado síndrome de burnout.

Diversas investigaciones se han realizado para desarrollar ampliamente este constructo y así conocer el efecto que éste tiene sobre la salud de las personas. Landy y Conte, 2005 y De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) expresan que es una respuesta al estrés laboral crónico, que alude a problemas psicológicos, físicos e interpersonales; identificándose tres componentes del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal

La presencia del síndrome de burnout se ha relacionado con ciertas profesiones, en las que se labora constantemente al servicio de personas en situación de riesgo, lo que hace al trabajador más propenso a desarrollar altos niveles de estrés (Gil-Monte, 2005). Algunos de los profesionales evaluados han sido: médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, policías, entre otros. Estos últimos han recibido gran atención debido a las responsabilidades que enfrenta su labor, como proteger la integridad de vida de los ciudadanos y estar expuestos a constantes situaciones de violencias. Siendo el actual problema en el contexto venezolano ya que la Ciudad Capital de Caracas se encuentra en el puesto número dos de la lista de las ciudades más peligrosas del mundo, con una tasa de homicidios de 134 por cada 100 mil habitantes según el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal de A.C (Enero, 2014).

En este sentido, desde las ciencias, se pueden realizar aportes significativos que den luces acerca de cómo abordar las consecuencias que estas condiciones de

empleo pueden tener sobre el rendimiento laboral y la salud de los funcionarios policiales. Se han registrado variables que pueden disminuir el riesgo de manifestar montos significativos de estrés tales como el grado de resiliencia que presente el individuo, el nivel de apoyo social que posea y las variables de personalidad.

La resiliencia ha sido reseñada como la capacidad para hacer frente a la adversidad (Grotberg, 2006) y está relacionada significativamente con las dimensiones del síndrome de burnout; de manera que los individuos capaces de hacer frente a las dificultades, mostrarán bajos niveles del síndrome (Gil-Monte, 2005). Por otro lado, otra variable estudiada es el apoyo social, el que alude al sentimiento de que se cuenta con el respaldo de otros (Morales, Moya, Gaviria y Cuadrado, 2007), evidenciándose que aquellas personas que perciben mayor apoyo emocional por parte de figuras importantes, sobre todo en el trabajo, presentarán bajos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización (Sapene y Tommasino, 2001), siendo un elemento protector ante el estrés y la tensión laboral (Landy y Conte, 2005).

También se cuenta con el aporte de las variables de personalidad, de las que se encuentran varias conceptualizaciones, con sus respectivas propuestas de medición científica. Sin embargo, uno de los enfoques que ha mostrado resultados más confiables y útiles a nivel de investigación, es el Modelo de los Cinco Grandes Factores, en el que se presentan cinco factores o dimensiones de personalidad; extraversión, afabilidad, tesón, neuroticismo y apertura a la experiencia (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998). Se ha encontrado una relación entre estos factores y los niveles del síndrome de burnout; altos niveles en tesón, extraversión, afabilidad, así como bajos niveles en neuroticismo se relacionan con bajos niveles del síndrome de burnout (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013; Landy y Conte, 2005). Esto sugiere que las características de personalidad pueden ayudar a disminuir los niveles de estrés en su conducta laboral (Landy y Conte, 2005).

De este modo, al conocer las variables que pueden favorecer o disminuir la presencia de altos niveles de estrés y burnout en los trabajadores expuestos a niveles de tensión significativos, será posible determinar algunos factores protectores y de riesgo presentes en las situaciones laborales. En base a todo lo antes expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la

resiliencia, el apoyo social y la personalidad con la presencia del síndrome de burnout en una muestra de policías del Municipio de Baruta de la Ciudad de Caracas. Esto ubica a este estudio dentro del área de la Psicología de la Salud (APA, 2013), la cual se encarga de la promoción, fortalecimiento y mantenimiento de la salud integral.

Esta propuesta de investigación se realizó a través de un análisis de regresión múltiple, la cual consiste en estudiar las magnitudes de los efectos de más de una variable independiente sobre una variable dependiente, utilizando los principios de correlación y regresión (Kerlinger y Lee, 2002). Se procede de esta manera ya que se conoce muy poco del impacto en conjunto de estas variables sobre los niveles de burnout sobre los policías, con lo cual resulta una contribución significativa al desarrollo y la comprensión del constructo, además del aporte para la mejora del ambiente profesional de estos funcionarios y la prevención de deserciones y rotaciones del personal en las instituciones policiales, favoreciendo igualmente la potenciación del desempeño de sus funciones y la optimización del efecto sobre el control de la violencia que éstas deben generar.

Por tanto, este conocimiento aportará a la Institución policial nociones claras sobre las variables laborales que le correspondería mejorar para disminuir el riesgo de burnout en sus trabajadores, así como las variables de personalidad que deben ser consideradas al momento de seleccionar un candidato para la formación y futuro desempeño policial, que reduzcan riesgos de deficiencias laborales por vulnerabilidad ante los eventos estresores, propios de este trabajo.

Finalmente, es importante resaltar que para la realización de esta investigación se tomaron en cuenta los aspectos deontológicos, con el fin de proteger la integridad física y psicológica de los participantes, por lo que se veló por mantener constantes las condiciones al aplicar los cuestionarios como: iluminación, instrucciones y lugar en el que se realiza el estudio, además de garantizar la confidencialidad de la información y brindar el bienestar del individuo (Escuela de Psicología, 2002). Se les suministró un consentimiento informado, de modo que aprobaran su participación voluntaria en el estudio, luego de haberles informándole los objetivos de la investigación, decidiendo libremente participar, así como cuándo retirarse de la misma.

## **Marco teórico**

### **Síndrome de burnout**

Actualmente existe una creciente preocupación por la salud de las personas en el ámbito laboral, que abarcan los aspectos de bienestar y satisfacción, al momento de evaluar la eficacia de una organización. Esto se debe a que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los trabajadores, trae repercusiones sobre el funcionamiento de la organización, como lo son el absentismo, la disminución de la calidad y productividad y el estrés laboral (Gil-Monte, 2003). En función a este último elemento, se ha desarrollado el concepto de “síndrome de burnout”, el cual surge a mediados de la década de los 70 con el aporte de Freudenberger, definiéndolo como el proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (citado en Gil-Monte, 2003

Por otro lado, de manera más contemporánea, Gil-Monte (2005) define el síndrome de burnout como:

El proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico y, por lo tanto, es un fenómeno que está vinculado a la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, este fenómeno puede ser catalogado como el resultado de un proceso de acoso psicosocial en el trabajo (p. 20).

Es decir, el trabajador se percibe desbordado y se siente impotente ante los problemas que surgen en su trabajo, siendo el ambiente laboral y no el trabajador, la principal dificultad identificada (Marrau, 2009); esto permite hacer un cambio en el foco de atención ya que se centra en aquellos aspectos del clima organizacional que pueden estar produciendo estos sentimientos y no en el trabajador como fuente de problema.

Este estrés laboral crónico ocurre con mayor frecuencia en aquellos profesionales que forman parte de las organizaciones de servicios como lo son: médicos, profesionales de enfermería, maestros, funcionarios de prisiones, trabajadores sociales, policías, etc. (Sánchez-Nieto, 2011). Gil-Monte (2005) afirma

que, aquellos profesionales que laboran constantemente con personas, pueden desarrollar diversas dificultades; entre ellas se reseñan el agotamiento físico, aumento de la fatiga, aumento de molestias y dolores musculares, alteraciones funcionales en todos los sistemas del organismo, ya que pueden encontrarse más extenuados debido a las exigencias que implica su área laboral.

Adicionalmente, aparecen otros síntomas como a) desarrollo de conductas de exceso, en las que se consume abusivamente barbitúricos, estimulantes y cualquier otro tipo de sustancias, así como conductas de riesgo de cualquier tipo; b) problemas de ajuste emocional como agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentimientos de estar atrapado y miedo a volverse loco; c) alteración de las relaciones interpersonales, en las que el trabajador se aísla y se niega a comunicarse con los demás, surgiendo conflictos interpersonales por la frialdad e indiferencia hacia las personas con las que se trabaja y d) síntomas actitudinales y cambios en los valores y creencias, en las que se incluyen síntomas como el cinismo y la ironía hacia los clientes, sensación de impotencia, frustración y fracaso (Gil-Monte, 2005).

Es por esto que el estudio de este síndrome puede enmarcarse dentro de la Psicología de la Salud (APA, 2013) la cual hace referencia al aporte profesional de diferentes áreas de la ciencia psicológica para la promoción, fortalecimiento y mantenimiento de la salud integral, así como el diagnóstico, prevención y tratamiento de la enfermedad, siendo el principal objetivo la evitación y la modificación de los patrones de comportamientos y estilos de vida inadecuados para la salud de la persona (Oblitas y Becoña, 2000), es decir, al estudiar los efectos del estrés, a los que se está sometido en el trabajo, se pueden plantear diversas actividades y alternativas para disminuir las fuentes y consecuencias de éste; así como conocer características protectoras y de riesgo que puedan favorecer, o dificultar, el desarrollo del síndrome de burnout.

Las consecuencias de este síndrome pueden clasificarse en función al trabajador y a la institución. Las consecuencias para el profesional se dan en cuatro niveles: a) a nivel emocional, que se hace referencia al uso de mecanismos de distanciamiento afectivo, acompañado de sentimientos de soledad, alienación,

ansiedad, impotencia y omnipotencia; b) a nivel actitudinal, que indican el desarrollo de cinismo, apatía, hostilidad y suspicacia; c) desde el punto de vista conductual, presentando agresividad, aislamiento, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar con frecuencia e irritabilidad y d) consecuencias a nivel somático, en los que se pueden presentar alteraciones cardiovasculares, problemas respiratorios, inmunológicos, sexuales, musculares, digestivos y alteraciones en el sistema nervioso (Gil-Monte y Peiró; citado en Gil-Monte, 2003)

Por su parte, entre las consecuencias para la organización se han encontrado: deterioro de la calidad asistencial, baja satisfacción laboral, absentismo laboral elevado, tendencia al abandono del puesto y/o de la organización, disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales, aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios y supervisores; y una disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales (Gil-Monte y Peiró; citado en Gil-Monte, 2003)

Asimismo, este cuadro de síntomas puede traer otras consecuencias ya que el malestar del profesional no sólo afecta al servicio brindado, sino al cliente que solicita la ayuda, es decir los trabajadores comienzan a presentar ciertas características que los hacen más insensibles a las necesidades del otro, hasta tal punto que pueden tratar a los clientes como si fueran objetos impersonales; con lo cual estas conductas son nocivas no sólo para el profesional y para la institución en que se desempeñan, sino también para toda la comunidad a la cual le presta servicios (Briones, 2007).

Como lo expresa Marrau (2009) el síndrome de burnout puede llevar a un acoso psicosocial en el trabajo, el cual ocasiona que el empleado tenga poder sobre el cliente o beneficiario, y buque ejercer dicho poder para defenderse de la presión a la que se siente sometido producto de las exigencias o demandas de las personas que atiende. Afirma que las consecuencias de utilizar este poder, en forma de respuestas de despersonalización y cinismo, constituyen el deterioro de la calidad del servicio, así como generan malestar en el profesional por sentimientos de culpa y de fracaso profesional.

Se puede notar entonces, que el síndrome de burnout presenta complicaciones multidimensionales; con lo cual, esta problemática no puede entenderse como una situación netamente individual, sino que debe comprenderse como un complejo escenario que puede afectar a toda la estructura de la institución y posiblemente a toda la sociedad, ya que tener servicios de baja calidad y eficacia, se traduce a peores tratos al cliente, los cuales afectan la ayuda que pueden recibir de dichos profesionales.

Gil-Monte (2001) y Marrau (2009) afirman que se trata de un proceso progresivo que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento, es decir este fallo supone una sensación de fracaso, tanto profesionalmente como en las relaciones interpersonales con clientes y compañeros de trabajo. Las estrategias con las que el sujeto se enfrentaba a los conflictos, se vuelven menos eficaces y percibe una decepción de su medio laboral, lo que ocasiona poco interés por lo que le suceda a sus responsabilidades laborales y a sus clientes; además percibe las relaciones interpersonales como poco satisfactorias en las que no puede expresar ni comunicar lo que siente y percibe; esto hace que se vea afectado su trabajo ya que no cuenta con el apoyo de sus compañeros y comienza a percibir el trabajo con un lugar que brinda pocas oportunidades y poca satisfacción.

De esta manera, estos autores proponen que el síndrome de burnout es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencia del estrés, lo que indica que, si el estrés se presenta por un largo tiempo, traerá consecuencias nocivas para el sujeto que lo padece, pues al estar presente en situaciones que son ambiguas o difíciles, en las cuales siente poca o ninguna posibilidad de control, donde el trabajo es una amenaza más que un reto o desafío, preferirá escapar y no afrontar las situaciones, mostrando impaciencia por conseguir el éxito con expectativas muy altas (Sánchez-Nieto, 2011)

### **Etiología y aproximaciones conceptuales**

Con respecto a la etiología, para explicar mejor la aparición del síndrome de burnout, se han propuesto dos aproximaciones conceptuales principales; la Perspectiva Clínica, en la que se comprende al burnout como un estado mental

negativo al que el sujeto llega como producto del estrés laboral y sus estrategias fallidas de afrontamiento, el cual viene acompañado de varios síntomas como agotamiento emocional, físico y mental. Sin embargo este modelo solo es útil para efectos de diagnóstico ya que se basa en categorizar los niveles de los síntomas que presenta el sujeto, pero no resulta suficiente para abordar la comprensión del fenómeno, ni para el tratamiento o prevención (Gil-Monte, 2005).

En segundo lugar, se tiene la Perspectiva Psicosocial, en la que se entiende el síndrome como un proceso que es producto de la interacción de las características del contexto laboral y las variables personales; resultando más útil para entender cómo se inicia y progresa el síndrome con sus síntomas a lo largo de un proceso en el que, el individuo va pasando por diferentes fases con sintomatología diferenciada. Dicho proceso puede ser reversible o irreversible, en función del sujeto y sus estrategias de afrontamiento (Gil-Monte, 2005).

Esta última aproximación parece cobrar mayor fuerza en el ámbito de la Psicología de la Salud, debido a los diversos modelos que se han planteado a partir de la misma, en los que se suponen una serie de fases que explican el síndrome y que han facilitado su estudio y medición. Existen dos modelos explicativos iniciales dentro de esta aproximación psicosocial, que han tenido una alta popularidad, pero insuficiente comprobación empírica. A pesar de ello, Gil-Monte (2005) propone que muchos de los conceptos incluidos en estos modelos pueden ser considerados dentro de las consecuencias del burnout como forma de explicar el proceso de formación del mismo.

Uno de ellos es el de Edelwich y Brodsky (citado en Gil-Monte, 2005), en el que el síndrome de burnout es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, el cual se presenta como un proceso cíclico, que puede repetirse en diferentes momentos de la vida laboral del sujeto, así como en diferentes trabajos; la explicación de estos autores incluye un modelo que transcurre en cuatro etapas.

Estas etapas se identifican como: a) Fase de entusiasmo, en la que el trabajador desarrolla gran ilusión, energía y expectativas irracionales sobre el trabajo

sin conocerlo realmente; b) Fase de estancamiento; el profesional desarrolla su trabajo pero ya no constituye el centro de su vida, es decir, se comienza a centrar en otros ámbitos como la familia, los amigos, el hogar y se comienza a valorar las contraprestaciones recibidas como el salario, promociones y horarios de trabajo; c) Fase de frustración, en la que se cuestiona su trabajo en función al servicio que presta y si es necesario para los demás y d) Fase de apatía, donde el profesional se siente frustrado continuamente con el trabajo pero reconoce que lo necesita para poder vivir, ocasionando un cumplimiento mínimo de sus responsabilidades (Gil-Monte, 2005).

El segundo modelo mencionado es el propuesto por Price y Murphy (citado en Gil-Monte, 2005) el cual indica que el síndrome de burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral y puede ser explicado de forma similar al proceso de duelo, ya que incluye pérdidas a nivel personal, interpersonal, societal e institucional. Plantea seis fases: a) desorientación, en la que el trabajador toma conciencia de la realidad laboral y entiende que no está alcanzando los objetivos hacia las personas con las que trabaja; b) labilidad emocional, que se incrementa por la falta de apoyo social emocional por parte de los otros, en la que el profesional se aísla o distancia de su entorno para no implicarse en los problemas de los demás; c) fase de culpa, desarrollando sentimientos de este tipo ante las fallas en su desempeño, produciendo estrategias poco adaptativas; d) soledad y tristeza; e) solicitud de ayuda y finalmente f) restablecimiento del equilibrio inicial.

Sin embargo, la propuesta explicativa de mayor aceptación y utilidad respecto a la conceptualización y medición confiable de este fenómeno, es la planteada por Maslach en 1978 (Gil-Monte, 2005), quien indica un modelo tridimensional, dividiendo el concepto en tres dimensiones, las cuales son susceptibles de medir a través del Inventario de Burnout (MBI, por sus siglas en inglés), diseñado por el mismo autor; a) Agotamiento emocional, b) Despersonalización y c) Baja Realización Personal. Este proceso se inicia con altos niveles de estrés que inducen la aparición de un agotamiento emocional significativo, luego surgen altos niveles de despersonalización y por último se da la baja realización personal (Gil-Monte, 2005).

Cada uno de estos conceptos queda definido de la siguiente manera; se entiende por **agotamiento emocional**, cuando los recursos emocionales del sujeto caducan, disminuyendo su capacidad como trabajador para dar de sí mismo a los demás en un nivel psicológico (Maslach, 1999), es decir los empleados se sienten fatigados porque carecen de energía o de recursos emocionales para hacer frente a las situaciones laborales diarias, llegan a sentirse incapaces de ofrecer sus servicios a los demás, por tanto hace referencia al aspecto emocional. Por su parte, la **despersonalización** hace alusión al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos hacia los clientes; los cuales pueden estar relacionados con la experiencia de agotamiento emocional (Maslach, 1999), esto hace alusión al aspecto actitudinal ya que ocasiona que el sujeto presente opiniones pobres de los otros, esperando lo peor e incluso pueden sentir una fuerte aversión hacia los demás (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013; Gil-Monte, 2003; Gil-Monte, 2005; Llorens, García-Renedo y Salanova, 2005; Schoenardie, Palazzo, Carlotto, Ganzo, 2009)

Finalmente, el tercero de los aspectos del síndrome, propuesto en este modelo tridimensional, es la **baja realización personal**; la cual plantea la tendencia que presenta el trabajador, a evaluarse negativamente a sí mismo, sobre todo en la relación cliente-trabajador, sintiéndose descontento consigo mismo e insatisfecho con sus logros personales en el trabajo (Maslach, 1999); esto indica el aspecto cognitivo ya que menciona las evaluaciones negativas que hacen los profesionales sobre sí mismos, produciendo una sensación de fracaso (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013; Gil-Monte, 2003; Gil-Monte, 2005; Llorens, García-Renedo y Salanova, 2005; Maslach, 1982; Schoenardie, Palazzo, Carlotto, Ganzo, 2009)

Para el conocimiento científico de estas dimensiones, Maslach diseñó una escala de autoinfome, revisada y adaptada en numerosas investigaciones a nivel mundial, que ha demostrado ser útil; Gil-Monte y Peiró (1999) afirman que el Inventario de Burnout creado por Maslach (MBI, en sus siglas en inglés), ha sido uno de los más utilizados para medir este síndrome, siendo aplicable a muestras de distintas características ocupacionales, ofreciendo resultados que han sido contrastados en diversos contextos y poblaciones, donde se han confirmado de

manera consistente a nivel estadístico, la existencia de estas tres dimensiones en el desarrollo del síndrome (Aguayo, Vargas, De la Fuente y Lozano, 2011; De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013; Menezes, Fernández, Hernández, Ramos, Contador, 2006; Miró, Solanes, Martínez, Sánchez y Rodríguez, 2007; Sapene y Tommasino, 2001; Schoenardie, Palazzo, Carlotto, Ganzo, 2009).

Es por eso que en la presente investigación se toma la definición propuesta por Maslach (1982) la cual indica que el síndrome de burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la percepción de la realización personal, que suele presentarse en profesionales que laboran en ámbitos de servicio y que produce efectos negativos en el rendimiento laboral; trayendo como consecuencia manifestaciones conductuales, fisiológicas y psicológicas.

### **Investigaciones de burnout asociado a otras variables**

Dado el valor teórico y práctico del constructo de burnout para la evaluación de los ambientes laborales y el bienestar general de los individuos, se han realizado múltiples investigaciones sobre las características del síndrome en distintas muestras y con distintas variables psicosociales, sociodemográficas, psicológicas, laborales, etc., que han probado influir en la aparición del mismo y han corroborado su carácter multidimensional.

En este sentido, se cuenta con una investigación realizada por Schoenardie, Palazzo, Carlotto y Ganzo (2009), en la que se propusieron investigar el síndrome y sus asociaciones con características del cargo y la percepción del trabajo en el contexto laboral, en 879 servidores municipales públicos de un municipio de la región metropolitana de Porto Alegre, Brasil; medido a través del MBI. Para esto se consideraron las siguientes variables; sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, número de hijos y años de estudio); características del cargo (tiempo de trabajo en la institución, nivel jerárquico ocupado, función ejercida, carga horaria, contacto con el público, presencia de riesgo físico, entre otras) y finalmente la percepción del trabajo en el contexto laboral (nivel de estrés percibido, percepción del ambiente de trabajo,

influencia en la toma de decisiones, reconocimiento por el trabajo ejecutado, relación con los demás compañeros).

Analizando los valores obtenidos en cada una de las dimensiones del burnout, estos autores encontraron que en la profesión de los educadores, se obtuvo como mayor puntaje el de agotamiento emocional (X: 22,1), seguido de baja realización personal (X: 11,9) y por último despersonalización (X: 10,2), es decir que los profesores eran los que se sentían más agotados, tanto física como emocionalmente; seguido de una baja percepción de eficacia laboral, lo que se traduce a una evaluación negativa de sí mismo. En cuanto al horario del trabajo, aquellos empleados con cargas horarias extendidas a turnos variados y nocturnos, presentaron problemas en el ciclo sueño-vigilia, lo que puede ocasionar dificultad entre el trabajo, la vida familiar y social; por ende esta variable puede relacionarse con elevados niveles en la dimensión de agotamiento emocional ( $p < .05$ ), es decir tienen que ajustar su ciclo circadiano para poder llevar a cabo sus labores profesionales.

Sin embargo, los turnos completos, los cuales involucran mañana y tarde, con poco cambio en el puesto de trabajo, se asociaron con altos niveles de agotamiento emocional ( $p < .05$ ), es decir ambientes monótonos, en los que se realizan constantemente las mismas labores, pueden ocasionar mayores niveles de agotamiento emocional. Si durante la jornada de trabajo se presentan cambios, los mismos pueden ayudar a romper con la rutina de la tarea, la cual está comúnmente burocratizada en las instituciones públicas; esto indica que en estas instancias sería productivo introducir situaciones novedosas durante el desempeño laboral de manera que se favorezca el trabajo y se presenten niveles más bajos de agotamiento emocional (Schoenardie, Palazzo, Carlotto y Ganzo, 2009). Todo esto indica que hay ciertas variables laborales que predisponen a sufrir un elevado agotamiento emocional, lo cual trae como consecuencia la presencia de pocos recursos para afrontar las situaciones laborales cotidianas.

Es importante mencionar que las tres dimensiones del burnout, se asociaron significativamente con variables relativas a la percepción del trabajador en función a cualidades en las relaciones interpersonales en el trabajo, encontrándose que

percepciones más negativas indican mayores índices en las tres dimensiones. Esto puede suceder en ambientes poco democráticos (agotamiento  $r$ : - 0.225; despersonalización  $r$ : - 0.227; baja realización personal:  $r$ : -0.251;  $p < 0.01$ ), en los que el trabajador se siente menospreciado (agotamiento  $r$ : - 0.2; despersonalización  $r$ : - 0.195; baja realización personal  $r$ : - 0.231;  $p < 0.01$ ), sobre todo cuando los colegas son poco amistosos (agotamiento  $r$ : 0.140; despersonalización  $r$ : 0.151, baja realización personal  $r$ : 0.147;  $p < 0.01$ ) y se dan muchos conflictos (agotamiento  $r$ : 0.262; despersonalización  $r$ : 0.298; baja realización personal  $r$ : 0.175;  $p < 0.01$ ), lo cual se traduce en un mayor impacto negativo en la vida del trabajador (Schoenardie, Palazzo, Carlotto y Ganzo, 2009).

Esta investigación resulta de gran apoyo al presente estudio, debido a la similitud que hay entre los servidores públicos y los policías tanto a nivel laboral como social, con lo cual se puede comparar con la situación venezolana, es decir estas labores coinciden en varios aspectos como el horario, algunas variables culturales y sociodemográficas. Esto indica que hay una predisposición de ciertas profesiones a presentar y manifestar características y comportamientos que coinciden con la presencia del síndrome de burnout. Sin embargo la de mayor interés para la presente investigación es la carrera policial, de cuya aproximación a nivel psicológico y social, resulta interesante mencionar algunos aspectos.

### **Burnout en policías**

Los funcionarios policiales no solo tienen que lidiar con las situaciones cotidianas de cualquier labor, sino con los crecientes índices de violencia que atacan al país, que los hace más propensos a agresiones y muertes. La carrera policial es una profesión que está, frecuentemente, expuesta a los más violentos, perjudiciales y desconfiables elementos de la sociedad, esperándose de ellos discrecionalidad en circunstancias peligrosas; sin embargo, también se une el aburrimiento, el rechazo por parte de la comunidad, el contacto con personas, algunas veces negativas y desafiantes, los traslados, las situaciones violentas y la naturaleza jerarquizada y burocrática de la policía.

Briceño (2012) reporta que en Venezuela la violencia hacia los funcionarios de seguridad mostró un incremento importante, con respecto al año pasado, debido a la pérdida de respeto hacia la autoridad policial, lo que se ha visto expresado en agresiones mortales; en 2012 murió un policía por día en el país. Este autor describe igualmente que los casos de secuestro se han elevado en los últimos años, contabilizando 583 secuestros, así como las cifras de homicidio, las cuales han sido estimadas, para el 2013, con una cifra de 24.763 personas asesinadas, es decir 79 muertes por cada mil habitantes (Observatorio Venezolano de Violencia, 2013).

Los datos recogidos por la ONG mexicana de Seguridad Justicia y Paz (2013), señalan que cinco de las ciudades más peligrosas del mundo se encuentran en Venezuela, siendo estas: Caracas, Barquisimeto, Ciudad Guayana, Maracaibo y Valencia. Esto indica altos niveles de violencia en el país, que afectan el ejercicio profesional de los funcionarios policiales que laboran en estas ciudades, creándose la preocupación por idear modos de mejoras laborales y personales para estos trabajadores, que redunden en su bienestar y eficaz desempeño.

Esto repercute en los niveles de estrés de los funcionarios, además de que las sociedades modernas occidentales, perciben que las agencias policiales tienen la función de hacer cumplir la ley y mantener el orden público, aunado a que deben proveer una satisfacción y amabilidad a la ciudadanía, lo que orienta su labor al servicio (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2011).

De esta manera, el foco principal de estos profesionales ha sido hacer cumplir la ley, mantener el orden y garantizar la seguridad de las personas, con lo cual se han entrenado a los policías tanto física como emocionalmente para el ejercicio de la autoridad, el distanciamiento físico y emocional, la asertividad, el profesionalismo y la eficiencia, con escaso énfasis en el trato con el público. Esto puede traer cierta incompatibilidad de expectativas de conducta que pueden ubicar al oficial en un estado de confusión acerca de cuál es su rol (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2011)

Esto hace que, actualmente en Latinoamérica, se mantenga una imagen negativa de los funcionarios que realizan este trabajo, el cual se manifiesta en las múltiples quejas acerca de su efectividad, debido a los altos niveles de inseguridad que sigue presentando la región. Pero al mismo tiempo, se ha dado un aumento en la demanda de crecimiento y de modificaciones de cuerpos policiales como medio para solucionar el problema de la inseguridad (Fondevila, 2009), es decir, a pesar de que los sujetos presenten quejas hacia los funcionarios y hacia su efectividad, los mismos usuarios reconocen y afirman que se necesitan mayores centros policiales para combatir los problemas actuales de la sociedad, como la inseguridad y/o la violencia.

Zaffaroni (citado en Umbría, 1993) dice sobre los policías que:

“Se trata de personas a las cuales se les priva de sus grupos de pertenencia originaria, sufren el desprecio de otros grupos con los que trata, se les proyecta una imagen negativa hacia los grupos medios y se les fomentan sentimientos y actitudes negativas para la coexistencia, como omnipotencia, machismo, desconfianza constante” (p. 419)

Estos elementos pueden afectar su estado de satisfacción y motivación, ya que tienen que manejarse con las actitudes y sentimientos negativos de la sociedad, lo cual puede ocasionar un desprecio por su profesión, percibidos por la comunidad, como profesionales corruptos que no cumplen su función.

Ante esto se ha desarrollado un interés particular en Venezuela, por modificar el sistema policial, proponiéndose reformas policiales concretas, con el objetivo de construir un modelo más humanizado, eficiente y transparente, en base a tres objetivos específicos a) Elaborar un diagnóstico general de la situación actual de los cuerpos policiales en el ámbito nacional, regional y municipal; b) Sugerir un modelo policial que pueda adecuarse a las condiciones sociales, culturales y políticas de Venezuela y c) Sugerir algunas recomendaciones inmediatas que favorezcan la efectividad en el servicio policial, la disminución de las violaciones a los derechos

humanos y el control de la gestión policial con miras al diseño propuesto (Monsalve, 2006)

Estos trabajos permitirían conocer y mejorar el sistema policial del país, con el objetivo de optimizar los centros de asistencia pública y en la medida de lo posible, reducir el sentimiento de incertidumbre y de ambivalencia que presentan los sujetos con respecto al ente policial.

Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, Cañadas, Suárez, et al. (2007) realizaron una investigación en España, con el objetivo de comparar los niveles de burnout presentes en cuatro muestras, una en población general y tres de profesionales: docentes, sanitarios y policías. Se seleccionaron 342 participantes, de los cuales 157 eran hombres y 180 mujeres, pertenecientes de la Comunidad Autónoma de Asturias (71 personas), efectivos de la Policía Nacional (102 sujetos), personal sanitario en hospitales en Granada (95 profesionales) y docentes de varios centros educativos de la secundaria del Principado de Asturias (47 profesores).

Los autores encontraron que, para la dimensión de agotamiento emocional, existen diferencias significativas entre los profesionales del servicio sanitario y el resto de los grupos ( $p < 0.05$ ), mientras que para la dimensión de despersonalización existen diferencias significativas entre el grupo de policías y el resto de los grupos ( $p < 0.05$ ) y entre los docentes y los sanitarios ( $p < 0.05$ ). En la dimensión de realización personal, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la muestra de policías y el resto de las profesiones ( $p < 0.05$ ), así como entre la población general y el grupo de sanitarios ( $p < 0.05$ ) (Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, Cañadas, Suárez, et al., 2007).

Esto indica que el colectivo de profesionales sanitarios tiene los niveles más altos de agotamiento emocional, seguido por los docentes, siendo la puntuación más baja la de la población general. Para la dimensión de despersonalización, el grupo que puntuó más alto fue el de los policías, seguido por los profesionales sanitarios; mientras que para la realización personal los que se percibieron como más realizados en su trabajo fueron los policías, ocupando el segundo lugar la población general. Sin

embargo fueron los profesores y los profesionales en puestos sanitarios, los que obtuvieron puntuaciones más bajas en esta dimensión.

Los autores afirman que estas puntuaciones en realización personal en el grupo de policías, pueden resultar de aspectos positivos que dichos profesionales encuentran en su propio trabajo, aspectos satisfactorios del contacto con ciudadanos y un buen ajuste persona-trabajo (Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, Cañadas, Suárez, et al., 2007). Sin embargo las altas puntuaciones en despersonalización pueden indicar que en algunas situaciones o contextos los policías desarrollan sentimientos cínicos hacia los ciudadanos y compañeros de trabajo, llegando a sentir un fuerte rechazo hacia ellos, esto puede deberse a las exigencias colocadas en los profesionales.

Sin embargo, para comprobar el impacto que tiene la carrera policial sobre la presencia del síndrome de burnout, Briones (2007) realizó un estudio en el que quería conocer la prevalencia del síndrome de burnout durante el ejercicio de las funciones policiales, de forma tal que se pudieran identificar las estrategias de afrontamiento y su relación con ciertas variables sociodemográficas como el sexo, la edad, estado civil, antigüedad laboral y tiempo en el actual servicio. Para esto se contó con la participación voluntaria de 115 sujetos, provenientes de diferentes comisarías en Chile, los cuales tenían edades comprendidas entre 23 y 52 años, de los cuales 19.1 % eran mujeres, 74.8 % estaban casados, 44.3 % presentaban una antigüedad laboral entre 7 y 15 años de servicio y el 51.3 % tenían menos de 3 años de servicio en la unidad.

Los resultados obtenidos en las dimensiones del síndrome de burnout indican que para la dimensión de agotamiento emocional, se reportó que un 23.5 % de la muestra presentaban un nivel alto del síndrome y un 48.7 % presentaban un nivel medio identificado como normal para el investigador, ya que se encontraban entre el cuartil 25 y 75, esto quiere decir que la muestra presentaba valores medio-altos en cuanto al desarrollo de un sentimiento de cansancio emocional. La variable despersonalización, obtuvo puntuaciones bajas (27 %), medias (49.6 %) y altas (23.5

%), esto indica que los participantes presentaban valores promedio del síndrome en función a la presencia de sentimiento negativos hacia los ciudadanos; mientras que para la dimensión de baja realización personal, a pesar de asemejarse a la estructura anterior, los puntajes altos llegan a un 29.6 % de la muestra y los medios a 49.6 %, esto quiere decir que hay ciertos profesionales que se evalúan de forma negativa e inadecuada.

Briones (2007) considera que el síndrome tiene dimensiones independientes, con los cual no necesariamente se combinan para formar una entidad superior, de esta manera si un sujeto reporta tener una de las dimensiones elevadas del síndrome es indicativo de la presencia del cuadro clínico porque afecta su desempeño profesional; por lo tanto en su investigación se puede concluir que un 48.7 % de la muestra presentó altos niveles en alguna de las dimensiones del síndrome de burnout. Sin embargo esto no excluye que una persona pueda presentar puntuaciones elevadas en dos o más dimensiones del síndrome.

Por otro lado, al analizar la relación con las variables sociodemográficas, se encontraron resultados no significativos, es decir no se evidenció relación entre el sexo, la edad y el rango, es decir no hay diferencias entre ser hombre o mujer para desarrollar el síndrome; de igual forma la edad no explica la aparición del síndrome en un individuo, así como tampoco fue explicado por presentar un mayor nivel en la jerarquía institucional. Sin embargo, para la variable estado civil se encontró un relación significativa con baja realización personal (3.7 %,  $p < 0.05$ ), de modo que los sujetos con pareja presentaron una mayor disminución de la realización personal respecto a aquellos que no la poseen (Briones, 2007).

El autor explica que esto puede deberse a que el personal con pareja, puede presentar roles extras como esposo o padre, lo cual hace que presenten una sobrecarga emocional, quedando afectado en mayor medida su realización personal. Entre estos otros roles que pueden presentar los profesionales, considera que el rol de padre puede verse más afectado cuando el profesional trabaja con víctimas o personas carenciadas que presentan en su problemática aspectos filiales, paternos o

maternales vinculatorios; sin embargo para las otras dos dimensiones no se encontraron resultados significativos ( $p < .05$ ) (Briones, 2007).

Además de esta investigación, se tiene el aporte de Sánchez-Nieto (2011) el cual realizó una investigación con el objetivo de reportar la frecuencia del síndrome de burnout en la policía preventiva de la Ciudad de México, así como mencionar algunas variables sociodemográficas que se asocian con el síndrome. Dicho estudio, estuvo conformado por 244 policías, los cuales participaron de forma voluntaria, obteniendo que 87 sujetos eran del sexo masculino y 157 eran mujeres; por otro lado, las edades comprendidas para la muestra fueron de 20 a 58 años de edad, con un grado de escolaridad de 9 a 16 años, además de presentar una antigüedad laboral de 1 a 37 años de servicio.

Los resultados obtenidos indican que un 44.6 % presentó alto grado del síndrome, mientras que un 55.4 % presentaron puntuaciones bajas del mismo, con lo cual 119 policías presentan altos montos del síndrome de burnout. Algunos policías reportan tener el síndrome en una (31.1 %), dos (11.5 %) o tres dimensiones (2 %); es decir al analizar los resultados se debe analizar tanto las dimensiones por separado como en conjunto, ya que sólo presentar un factor elevado puede indicar la presencia del síndrome de burnout. Con esto se puede afirmar que no es necesario tener las tres dimensiones elevadas para desarrollar y manifestar el síndrome.

De esta manera, para los 244 policías utilizados en la muestra se halló que sólo el 6.6 % expresa manifestar el síndrome en función a altos niveles en agotamiento emocional (16 policías), mientras que un 16 % expresa mostrar el síndrome por una alta puntuación en la dimensión de despersonalización (41 policías). Sin embargo, para realización personal, 36 % de las personas manifestaron sentirse poco realizados con su trabajo (90 policías). Esto indica que la dimensión que más afecta el desempeño de los policías, es la dimensión de realización personal, seguida por despersonalización y por último agotamiento emocional (Sánchez-Nieto, 2011). A partir de estos datos se puede concluir que la dimensión que más afecta a los policías es la baja realización personal que afecta su sentimiento de competencia y ocasiona que se evalúen de forma negativa.

En cuanto a las relaciones con las variables sociodemográficas, Sánchez-Nieto (2011) obtuvo que la antigüedad laboral correlaciona con el agotamiento emocional ( $r: 0.144, p > 0.05$ ), es decir que aquellos profesionales con más años de servicio en el trabajo manifiestan mayor cansancio emocional; las demás variables no presentaron relaciones significativas para esta dimensión del síndrome, lo que indica que sólo el cansancio emocional se ve influenciado por la antigüedad en el trabajo.

Para realización personal, se encontró que los hombres presentan puntuaciones más elevadas que las mujeres, siendo esta relación significativa ( $p > 0.05$ ), esto quiere decir que las mujeres presentan una mayor evaluación negativa de sí mismas, así como una mayor sensación de fracaso laboral, que puede traducirse en una mayor presencia del síndrome de burnout, en base a esta dimensión, en las mujeres (Sánchez-Nieto, 2011).

De estas investigaciones se puede concluir que los grupos de funcionarios policiales presentan puntuaciones elevadas en el síndrome de burnout. Sin embargo, las dimensiones que se puntúan como más altas son diferentes, ya que para Briones (2007), las dimensiones con altas puntuaciones fueron agotamiento emocional y despersonalización, mientras que para Sánchez-Nieto (2011) fue la realización personal el aspecto más afectado del síndrome. Con esto se puede extraer que las diferencias observadas pueden deberse a discrepancias culturales más que a profesionales, así como a los puntos de corte que se establecen para cada investigación (Sánchez-Nieto, 2011).

Al conocer todas estas variables que influyen en los niveles de estrés que pueden presentar los policías, se pueden crear políticas públicas para mejorar sus condiciones personales y laborales, porque es importante tener un servicio de policía que sea saludable y productivo, como un factor para la estabilidad y buen funcionamiento del país (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2011).

## **Resiliencia**

La variable resiliencia puede influir sobre los niveles del síndrome de burnout, ésta es definida como la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformadas por estas (Grotberg, 2006). Fiorentino (2008) afirma que este concepto ha generado gran atención, logrando que se realicen diversas investigaciones, con la finalidad de proveer un sustento empírico, que pueda garantizar a los profesionales de la salud y de la educación, una metodología para elaborar proyectos y programas, los cuales estén orientados a recuperar la salud de las personas, dotándolos de herramientas que promuevan la capacidad de superación y afrontamiento de sus dificultades personales.

Fiorentino (2008) también plantea que en los últimos años, se ha profundizado la exploración en diferentes ámbitos que pueden afectar la superación de la persona, como el desempleo, la inestabilidad laboral, el hambre, el debilitamiento de los sistemas de protección social, el deterioro de la educación, de las prestaciones de salud, justicia y seguridad; esto ocasiona que el sujeto perciba su futuro como incierto, con poca esperanza y con pobres expectativas de realización y progreso (Roldán, citado en Fiorentino, 2008), por lo cual, las personas no logran proyectarse a futuro en la sociedad que se vive actualmente y no logran ver posibles soluciones para superar las dificultades.

Sin embargo hay quienes, a pesar de todas estas situaciones que afectan su desenvolvimiento, logran desarrollar un sentido de coherencia, una convicción de que los obstáculos pueden ser superados, obteniendo así expectativas de control personal que les permiten construir una vida más saludable a través de sus esfuerzos y relaciones, logrando integrar factores protectores y de riesgo, de forma tal que puedan ser perseverantes con sus metas y transformar de manera exitosa el sistema social (Werner y Smith; citado en Fiorentino, 2008). Esto quiere decir que hay sujetos que a pesar de vivir o estar en situaciones desfavorecidas logran encontrar dentro de ellos las herramientas para convertir la desgracia en una fuente de crecimiento y aprendizaje, logrando así superar dichos obstáculos.

De esta forma, el concepto de resiliencia, cobra mucha importancia ya que se busca identificar aquellas características que determinan a una persona capaz de superar una situación difícil, sea esta personal, laboral, social o familiar. Aunque no se ha logrado un consenso en su definición, hay una aceptación general en cuanto a que el proceso de resiliencia ayuda a las personas a mantener su vida con salud y esperanza a pesar de las adversidades (Johnson & Wiechelt, 2004).

Muchos autores como Figueroa (2005) considera que la resiliencia es la capacidad de superar la adversidad y salir fortalecido de ella. Sin embargo una de las propuestas más recientes y consensuadas, indica que este concepto se refiere al proceso de superar los efectos negativos de la exposición al riesgo, el afrontamiento exitoso de las experiencias traumáticas y la evitación de las trayectorias negativas asociadas con el riesgo (Fergus y Zimmerman, 2005). A pesar de la multiplicidad de definiciones, la presente investigación utilizará la definición desarrollada por Grotberg (2006) y descrita al inicio de este apartado, ya que es una de las más completas e involucra varios aspectos que son relevantes para la conceptualización del constructo, como el aprendizaje y la transformación, producto de lo que se vive.

### **Características de resiliencia**

Muchas explicaciones se han propuesto en torno a los factores de riesgo asociados a la presencia de características resilientes, resaltando notablemente la condición de pobreza en la que vive el sujeto, el maltrato, la violencia, el abuso de sustancias entre otras (Figueroa, 2005). Por otro lado, Cyrulnik (citado en Fiorentino, 2008) dice que no es la pobreza lo que arruina el desarrollo de un niño, sino la privación de afecto y cultura.

En función a las características resilientes que manifiestan diversas personas, Becoña (2006) ha propuesto tres factores que favorecen una personalidad resiliente, los cuales son: a) atributos personales, b) aspectos de la familia y c) características de su ambiente social. Grotberg (2006) propone dos clases de personas resilientes; a) aquellos sujetos resilientes que se comportan del modo descrito en todas las situaciones que se le presentan, lo que indica una capacidad constante para sobre

ponerse a cualquier adversidad que experimente y b) un sujeto que responda de manera resiliente sólo en situaciones conocidas, es decir ante situaciones novedosas es incapaz de ver una posible solución.

Por su parte, Figueroa (2005) logra enumerar una serie de características personales que generalmente presentan los sujetos resilientes:

- Capacidad de control interno.
- Sólida autoestima.
- Mayor control de impulsos, capacidad para tolerar la frustración y postergar la gratificación demostrando optimismo y persistencia ante el fracaso.
- Habilidades cognitivas para una adecuada toma de decisiones.
- Mayores habilidades comunicativas y sociales.
- Mayor capacidad para enfrentar constructivamente la competencia y aprender de los propios errores.
- Mejores y más eficaces estilos de afrontamiento de conflictos.
- Actitud orientada hacia el futuro.
- Optimismo y mayor tendencia a manifestar sentimientos de esperanza.
- Capacidad empática.
- Accesibilidad y buen sentido del humor.
- Capacidad para enfrentar activamente los problemas cotidianos.
- Habilidad para manejar de manera constructiva el dolor, el enojo, la frustración y otros afectos perturbadores.
- Capacidad para obtener la atención positiva y el apoyo de los demás, estableciendo amistades duraderas basadas en el cuidado y apoyo mutuo.
- Competencia en las áreas social, escolar/laboral y cognitiva que les permiten solventar creativamente los problemas.
- Mayor autonomía y capacidad de autoobservación.
- Gran confianza en una vida futura positiva y significativa, con la capacidad para resistir y liberarse de estigmas negativos.

En función al campo teórico de este constructo, se han planteado dos tipos de aproximaciones: a) la resiliencia como proceso, que hacen referencia a los mecanismos que actúan para modificar el impacto de una situación de riesgo, lo que permitirá a las personas adaptarse exitosamente (Olsson et al, citado en Becoña, 2006), y b) la resiliencia como producto, indicando el mantenimiento de la funcionalidad, especialmente a nivel conductual y afectivo, en personas expuestas a situaciones de riesgo, en el que una adecuada salud mental, un funcionamiento adecuado y una competencia social serán característicos de un funcionamiento resiliente (Becoña, 2006).

Sin importar la aproximación teórica, reconocer estas características resulta importante ya que permite observar el funcionamiento general de una persona que presente estas características resilientes; además se puede ampliar el panorama para una posible intervención cuando se presentan dichas características, porque se puede promover o establecer diversas actividades o condiciones para que el sujeto pueda fomentar y desarrollar dichas competencias personales, cuando se encuentre en situaciones de riesgo, de manera que se pueda favorecer el afrontamiento a dichas problemáticas.

Con esto se puede mencionar que las intervenciones posibles que se pueden ejecutar, para aumentar la resiliencia, en base a todos los niveles de la sociedad y las ciencias, deben estimular a los individuos para que coloquen en juego sus capacidades y recursos, a fin de promover la salud y la calidad de vida (Fiorentino, 2008). Esto indica que una manera de intervenir y ayudar a una persona para que desarrolle una personalidad resiliente es entrenarla en base a sus potencialidades para que logre enfrentarse a diversas situaciones.

Asimismo, se han encontrado algunos factores que contribuyen a la construcción y fortalecimiento de la resiliencia como: a) inteligencia, b) autoestima, c) sentido del humor, d) autocontrol, e) habilidades para la vida, f) afrontamiento y g) resolución de problemas y autonomía (Figuroa, 2005). Desde el ambiente, existen factores que pueden favorecer la resiliencia; Figuroa (2005) hace mención al apoyo de los demás, la fuerza colectiva de la familia para responder a cambios futuros, así

como la estabilidad, la cohesión, la flexibilidad y la comunicación dentro de la familia y la comunidad en la que la persona se encuentra; todos estos factores promoverán y ayudarán a que el sujeto desarrolle una personalidad resiliente.

### **Modelos teóricos de resiliencia e investigaciones relacionadas**

Se han identificado tres modelos de resiliencia, en los que se presentan, en primer lugar el *Modelo Compensatorio*, el cual propone una serie de factores promotores, que operan en una dirección opuesta a los factores de riesgo, resultando que, al momento de presentarse ambos factores, se reduzca un posible resultado negativo; de modo que el factor promotor es independiente del factor de riesgo y actúa de manera directa sobre el resultado negativo.

El segundo modelo propuesto es el *Modelo Protector*, el cual plantea que hay recursos y características que moderan o reducen indirectamente los efectos de factores o situaciones de riesgo, que a diferencia de los factores promotores propuestos por el modelo anterior, actúan directamente sobre los factores de riesgo y no sobre los resultados (Fergus y Zimmerman, 2005; Becoña, 2006).

Por último, se cuenta con el *Modelo del Desafío*, en el que la asociación entre un factor de riesgo y su resultado es de forma curvilínea, es decir, los niveles extremos de un factor de riesgo son asociados con resultados negativos, mientras que niveles moderados de riesgo se asocian con resultados menos negativos e incluso beneficiosos; esto se basa en que los individuos expuestos a niveles intermedios de riesgo poseen un nivel suficiente del mismo como para aprender a afrontarlo (Becoña, 2006).

En base a toda esta conceptualización, se han desarrollado diversas investigaciones para comprobar el efecto que tiene este constructo sobre diferentes variables, sin embargo, la revisión que se hará de estas variables a continuación, se limitará a las consideradas para el presente estudio.

Una investigación realizada por Quiceno y Vinaccia (2012), en la que se buscaba conocer el papel de la resiliencia en enfermos crónicos adultos, consideró las

características sociodemográficas (sexo, escolaridad, estado civil, estrato socioeconómico) y algunas variables clínicas (sistema de salud adscrito, tiempo de diagnóstico de la enfermedad, medicación). Para esto seleccionaron 121 participantes con enfermedad pulmonar obstructiva crónica (40 sujetos), artritis reumatoide (41 pacientes) e insuficiencia renal crónica (40 personas), con edades comprendidas entre 22 y 86 años ( $X$ : 59 años) y con un tiempo de diagnóstico de la enfermedad de 6 años. Además en el estudio había un porcentaje de 69% mujeres, siendo el nivel educativo de 7 años de estudios aprobados (7° grado de básica secundaria), y ubicados entre un nivel socioeconómico bajo y medio-bajo.

En cuanto a las puntuaciones obtenidas en la escala de resiliencia y las variables sociodemográficas, no se encontraron diferencias significativas entre sexo, ocupación, estrato socioeconómico y estado civil ( $p > .05$ ). Con lo cual, los autores expresan, que la resiliencia es completamente independiente de variables sociodemográficas, es decir cualquier persona puede presentar características de una personalidad resiliente.

Sin embargo, ha habido investigaciones con resultados diferentes, entre estas se encuentran el estudio planteado por Saavedra y Villalta (2008) en el que se proponían describir y comparar los puntajes generales de resiliencia en sujetos de diferentes tramos de edad y de ambos sexos. En función a esto, la muestra estuvo conformada por 288 sujetos de ambos sexos, con edades comprendidas entre 15 y 65 años, siendo 176 mujeres y 112 hombres; pertenecientes de la comuna Curicó en Chile. Los resultados indican que los jóvenes entre 19 y 24 años, aparecen con puntajes más altos y los adultos entre 46 y 55 años presentan los puntajes más bajos ( $t: 24.4, p < 0.01$ ). Esto se puede explicar, en base a la etapa del ciclo evolutivo ya que, la juventud es una edad caracterizada por grandes proyectos y vitalidad, mientras que la edad adulta puede ser vivida como una etapa de duelos, producto de la partida de los hijos y la redefinición de roles.

Las investigaciones de Quiceno y Vinaccia (2012) y de Saavedra y Villalta (2008), muestran resultados diferentes, por lo cual se busca profundizar en esta

variable, exponiendo diversos estudios que ejemplifican esta relación, agregando la influencia del síndrome de burnout sobre la misma.

### **Resiliencia y síndrome de burnout**

En cuanto a la resiliencia y el síndrome de burnout, Ríos, Carrillo y Sabuco (2012) desarrollaron una investigación en la que querían conocer la relación entre la resiliencia y cada una de las dimensiones del burnout; así como analizar la relación entre estas dos variables psicológicas, con el perfil sociodemográfico y las variables de relación interpersonal, en una muestra de 218 estudiantes de enfermería de la Universidad de Murcia en España; con edades comprendidas entre 19 y 50 años de edad, donde un 57.8 % afirmaba presentar buenas relaciones con sus compañeros y un 68.8 % afirmó tener relaciones óptimas con los profesores.

La variable resiliencia se dividió en tres niveles, obteniendo que 14.7 % mostraba bajos niveles de resiliencia, un 69.7 % niveles moderados y un 15.6 % altos niveles de resiliencia. Resultó significativa la relación entre la variable trabajo-estudio con la eficacia profesional ( $p \leq 0.01$ ), es decir, los estudiantes que trabajan y estudian presentaron niveles más altos de eficacia profesional. Otra variable significativa fue la relación con los profesores, donde aquellos estudiantes que presentaron malas relaciones con los profesores, mostraron mayores niveles de agotamiento emocional ( $p \leq 0.01$ ) así como menores niveles de realización personal ( $p \leq 0.05$ ) (Ríos, Carrillo y Sabuco, 2012).

Al analizar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia, se encontró una relación negativa entre resiliencia y agotamiento emocional ( $r: - 0.248$ ,  $p < 0.01$ ) y una asociación de tipo positivo entre resiliencia y realización personal ( $r: 0.521$ ,  $p < 0.01$ ); de modo que aquellas personas resilientes, presentaron menor pérdida de energía física y mental y lograron sentirse más satisfechos consigo mismos y con su trabajo, lo que puede ocasionar un cambio en la manera de percibir su trabajo y su propia valía (Ríos, Carrillo y Sabuco, 2012).

Los autores concluyeron que 28 % de los participantes mostraban un elevado nivel de agotamiento emocional y un 25.2 % un bajo nivel de eficacia, siendo los que trabajaban y estudiaban, aquellos que tenían una mejor percepción de eficacia y un mayor esfuerzo por lograr conciliar ambos aspectos ( $p \leq 0.01$ ), así como mayores puntajes en la escala de resiliencia, esto puede suponer que, a pesar de las dificultades presentes, y de los altos montos de estrés a los que están sometidos los estudiantes, ya que tienen varias funciones que cumplir, son capaces de mantener características personales que los ayudan a sobreponerse a las situaciones problemáticas, lo que puede suponer un efecto protector, ya que buscan cumplir sus metas y desarrollar sus potencialidades (Ríos, Carrillo y Sabuco, 2012).

Por otro lado, se evidencia una importancia de las relaciones con el profesor, ya que la eficacia académica disminuyó ( $p \leq 0.05$ ), y el agotamiento emocional aumentó ( $p \leq 0.01$ ), significativamente, a medida que la percepción de la relación se deteriora; esto puede indicar que ante figuras significativas con las cuales se mantiene una relación interpersonal positiva, se da mayor interés por las actividades, lo que se traduce en más energía para seguir trabajando (Ríos, Carrillo y Sabuco, 2012).

También se cuenta con la investigación realizada por Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador (2006), en la que analizaron la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral, explorando cómo estos constructos se relacionan con la resiliencia. Seleccionaron 265 cuidadores formales de ancianos, en el que 84.2 % eran mujeres; el 86.2 % convivía con su pareja y el 72.1 % no presentaba estudios universitarios, con un promedio de antigüedad laboral de 11.17 años.

En función a estos datos, los autores concluyeron que los cuidadores con baja resiliencia sufrieron de mayor agotamiento y actitudes de indiferencia en el trabajo ( $r: -.303$ ,  $p < .01$ ), además afirman que probablemente la resiliencia predispone a menores niveles de burnout en las tres dimensiones ( $p < .0001$ ) ya que aumenta el compromiso laboral ( $R^2: .088$ ) (Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador, 2006). En base a este estudio, podemos concluir que nuevamente se da la relación entre el burnout y la resiliencia, en la que altos niveles de agotamiento emocional y

despersonalización y bajos niveles de realización personal, se relacionaron con bajos niveles de resiliencia.

### **Apoyo social**

Existen variables asociadas a los aspectos interpersonales, que han demostrado ser relevantes para el desarrollo o prevención del síndrome de burnout, entre ellas se encuentra, el apoyo social; el cual cobra importancia dentro del ambiente laboral, ya que las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud (Aranda, Pando y Pérez, 2004).

Se han propuesto diversas definiciones sobre el apoyo social, entre ellas la planteada por Armstrong, Birnie-Lefcovitch y Ungar (2005), quienes lo definen como las transacciones interpersonales que implican ayuda en todas sus vertientes: moral, económica, verbal, no verbal, implícita, explícita y emocional. Afirman que las personas optimistas, asertivas, con alta autoestima, con habilidades sociales adecuadas y extrovertidas tendrán más probabilidad de percibir altos niveles de apoyo.

Por su parte, Lara, Leader, Klein y Kendler (citado en Casanova y Colmenares, 2008) proponen el apoyo social visto como una medida de la cantidad de ayuda con la que cuenta, o percibe que cuenta un individuo, por parte de familiares, amistades o personas significativas. Este es importante sobre todo en situaciones de crisis, ya que puede ayudar al individuo a canalizar y manejar el estrés. Morales (2007) define el apoyo social como “el sentimiento de que se cuenta con el respaldo de otros”.

Este autor lo clasifica en cuatro dimensiones: *apoyo emocional*, que hace referencia a la estima, afecto y confianza; *apoyo instrumental*, que indica la ayuda material; *apoyo empático*, que se relaciona con la auto-afirmación, auto-validación, recepción de retroalimentación y de comparación social para saber cómo evaluar las

cosas y por último, el *apoyo informativo*, que abarca los consejos y sugerencias (Morales, 2007), esta definición será tomada para la presente investigación, porque explica de manera más completa el constructo de apoyo social.

Estas dimensiones traen consecuencias beneficiosas para el sujeto; para el apoyo emocional, se ha afirmado que las expresiones de afecto y cariño pueden tener efectos positivos sobre cualquier tipo de factor estresante, mientras que el apoyo instrumental, para ser efectivo, debe estar relacionado con el factor estresante, ya que responde a aportes ofrecidos por medios materiales, es decir, para reducir los niveles de estrés, el apoyo instrumental debe estar en función a las necesidades físicas y materiales que presenta la persona (Morales, 2007).

Por su parte el apoyo empático proporciona validez y seguridad a las creencias, capacidades y otras características de la persona, brindándole un soporte para sobrellevar las dificultades, no sólo mostrándole sus habilidades sino aportándole realismo a las demandas del medio. Mientras que el apoyo informativo puede influir sobre las conductas relacionadas con la salud; esto se debe al ambiente en el que se encuentra el sujeto, porque se busca promover conductas más saludables, brindando ayuda y evitando las situaciones estresantes o arriesgadas (Morales, 2007).

Los efectos del apoyo social pueden considerarse dentro de diversos niveles; en las relaciones de pareja, tal como afirman Guarino y Sojo (2013), se define como el tipo de relación que mantienen las personas casadas, y el apoyo que se brindan mutuamente puede servir como un factor protector si éstas son relaciones sanas y si el apoyo percibido por su pareja es resistente.

Igualmente, el apoyo social puede darse en contextos laborales, como lo reporta Gil-Monte (2005) en el que la ausencia del mismo, por parte del supervisor y de los compañeros, es una variable que afecta directa e indirectamente al síndrome de burnout. Mientras que la realización personal, dimensión del mismo, depende de las expectativas de rol que mantiene y transmiten los supervisores y compañeros de labor al sujeto, ya que en la medida en que las expectativas de lo que debe cumplir y hacer sean claras y estén en función a las posibilidades profesionales del sujeto, éste va a

desarrollar mayores sentimientos de realización personal en el trabajo y mejorará sus actitudes hacia el entorno profesional. Además, como mencionan Aranda, Pando y Pérez, 2004, el apoyo social ofrecido por compañeros y supervisores puede reducir los sentimientos del síndrome, y su ausencia puede ser considerada como un estresor laboral que tiene importantes efectos sobre el mismo.

En apoyo a este hallazgo, Sapene y Tomassino (2001), en su investigación realizada acerca de la relación entre las variables de afrontamiento, el apoyo social, género y síndrome de burnout, en personas que trabajaban con niños en situación de calle e institucionalizados en la ciudad de Caracas, encontraron que la variable apoyo social favorece la sensación de auto-eficacia en el trabajo, por tanto, contar con el soporte y el reconocimiento de otra persona sobre la labor que se realiza, funciona como herramienta para mejorar la percepción que se tiene sobre la propia imagen ( $\beta$ :  $-.299$ ,  $p < 0.05$ ).

En cuanto a la dimensión de despersonalización, Gil-Monte (2005) afirma que el apoyo social facilita que el sujeto sea consciente de su realidad social, en la que se espera que colabore o atienda a las personas que vienen a solicitar su servicio; de modo que en situaciones de alto apoyo social, los compañeros o supervisores han fomentado un nivel de vínculo interpersonal en el que pueden cuestionarle sus actitudes negativas hacia las personas y a su entorno laboral, asegurándose de la receptividad del sujeto y favoreciendo la revisión personal y la posible mejora de su trato hacia las personas que reciben la ayuda.

En este sentido, Sapene y Tomasino (2001) encontraron que las personas que buscan cualquier fuente de apoyo, suelen ser menos susceptibles a desarrollar sentimientos cínicos hacia los demás, logrando mantener una imagen adecuada sobre el otro ( $p < 0.05$ ).

Respecto a la dimensión de agotamiento emocional, estas autoras reportaron la ausencia de correlación significativa con el apoyo social, indicando que la falta de energía se mantendrá independiente de que la persona se sienta respaldada por los demás. Esto puede deberse, según las autoras, a las exigencias laborales que presente

el cargo, es decir al nivel de actividades por realizar o al monto de energía que requieren, así como puede explicarse ya que el desgaste, producto de la situación laboral, está determinada en mayor medida por el tipo de estrategia de afrontamiento empleada y no por el apoyo social recibido (Sapene y Tomassino, 2001).

Sin embargo el apoyo social, el general y el de amigos, se relaciona significativamente con el burnout, lo que puede sugerir que al recibir apoyo del exterior se podría tener una mayor influencia en la disminución de los síntomas de despersonalización y aumento de la sensación de eficacia y realización personal (Sapene y Tomassino, 2001), debido a la posibilidad de contar y expresarse con estas figuras y de recibir cualquier tipo de ayuda para superar o afrontar la situación.

También Beltrán, Moreno y Reyes (2004) afirman que, en el ambiente laboral, las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud; en cambio si las relaciones con los usuarios o con los compañeros de trabajo, son tensas, conflictivas y prolongadas, estas pueden aumentar los síntomas de burnout por el trabajo.

Además, los problemas internos entre la empresa y el individuo, también pueden influir en la presencia del síndrome; de esta manera el apoyo social actúa como atenuante al padecimiento del síndrome de burnout y a su vez la ausencia de estas relaciones puede propiciar la aparición del síndrome o la agudización del padecimiento (Beltrán, Moreno y Reyes, 2004).

Para comprobar la relación entre el apoyo social y el síndrome de burnout, Topa y Morales (2006) realizaron un estudio para conocer la relevancia que tiene la identificación con el grupo de trabajo en el síndrome de burnout, así como establecer si existe una relación mediadora del apoyo social en la relación entre predictores y criterios. Para poner a prueba dichos supuestos, se tomaron 494 empleados de diferentes empresas (36.40 % públicas y 61.50 % privadas), la muestra se dividió en 46.80 % de mujeres y 52.80 % de hombres, siendo el promedio de edad de 36 años, y la media de permanencia en el grupo de trabajo era de 6.7 años.

Los resultados indican que los niveles de burnout son bajos ( $X: 2.31$ ), siendo la dimensión más elevada la baja realización personal; además se encuentran relaciones entre la identificación con el grupo y el burnout ( $r: .56$ ), así como se reportan relaciones significativas y positivas entre despersonalización e identificación grupal ( $r: .56, p < .001$ ) y apoyo social ( $r: .62, p < .001$ ).

Topa y Morales (2006) concluyen que la baja realización personal y la identificación con el grupo son consideradas variables predictoras del cansancio emocional y la despersonalización, siendo estas relaciones parcialmente mediadas por el apoyo social; estas relaciones puede que den en dirección negativa, debido a que la identificación protegerá a los empleados de consecuencias adversas, en parte porque les brinda la oportunidad de recibir apoyo social.

En cuanto a los niveles de burnout, parecen corresponder más al agotamiento emocional que a la baja realización personal, sin embargo, esto puede deberse a que los empleados que se identifican fuertemente con su grupo están comprometidos con su trabajo. Es importante destacar que, en la adaptación al estrés laboral, el efecto beneficioso de la identidad social, sea indirectamente a través del apoyo social que brinda el grupo o sea en forma directa, es el factor más influyente, por encima de la falta de realización personal experimentada por el empleado. De esta manera, la identificación con el grupo y el apoyo social, pueden influir de manera positiva sobre el síndrome de burnout (Topa y Morales, 2006).

Sin embargo, Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart (2009) explican un poco más esta relación, tratando de identificar el rol de algunas variables sociodemográficas y laborales, en la aparición del síndrome de burnout, así como de establecer la relación entre el síndrome y el apoyo social, en trabajadores de la salud mental en servicios psiquiátricos de Chile.

Seleccionaron una muestra de 98 sujetos que trabajan en el Servicio de Psiquiatría, de los cuales habían 55 mujeres (56 %) y 43 hombres (44 %), con una edad media de 35 años, en un rango comprendido entre los 22 y 62 años. La antigüedad laboral se encontró entre menos de un año y los 35 años de servicio,

siendo el promedio de 7 años; en cuanto a los turnos de trabajo, un 56 % trabaja por turnos y de ellos, un 80 % lo hace en turnos rotatorios, y un 20 % en sistema de turnos de fin de semana (Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart, 2009).

En cuanto a las variables sociodemográficas, no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones del síndrome para el sexo ( $p > .05$ ), la edad ( $p > .05$ ) y la antigüedad laboral (agotamiento emocional:  $F: .986$ ,  $p = .411$ ; despersonalización:  $F: .484$ ,  $p = .694$ ; realización personal:  $F: 1,150$ ,  $p = .333$ ). Sin embargo se encontraron diferencias significativas para la variable turnos ( $t: .718$ ,  $p = .008$ ) en función a la despersonalización entre quienes realizan turnos, tanto rotatorios como en fines de semanas ( $X: 2,9$ ) y quienes no lo realizan ( $X: 2,3$ ) (Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart, 2009).

Para el apoyo social, un 71.5 % de los participantes se encuentran entre un nivel medio y alto de apoyo social percibido, siendo la puntuación media en percepción de apoyo recibido por compañeros ( $X: 2,9$ ) más alta que la media de percepción de apoyo recibido de superiores ( $X: 2,5$ ). En cuanto a las variables sociodemográficas, sexo, edad, antigüedad en el servicio, nivel ocupacional, trabajar en sistema de turnos y el tipo de turnos, no se encontraron diferencias significativas en las percepciones de apoyo social recibido total y de apoyo recibido de superiores. En cambio, la media en apoyo recibido de los compañeros es más alta entre quienes realizan turnos rotatorios ( $X: 3,1$ ) que entre quienes realizan turnos de fin de semana ( $X: 2,3$ ;  $t: 2.2$ ,  $p: .049$ ; Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart, 2009).

Al comparar las diferencias obtenidas, en las dimensiones del síndrome de burnout, entre el apoyo social recibido (despersonalización,  $F = 2,080$ ,  $p = .019$ ; baja realización personal,  $F = 2,124$ ,  $p = .016$ ; agotamiento emocional,  $F = 2,033$ ,  $p = .022$ ) y el apoyo social de los superiores (despersonalización,  $F = 5,109$ ,  $p = .001$ ; baja realización personal,  $F = 2,572$ ,  $p = .043$ ; agotamiento emocional,  $F = 3,212$ ,  $p = .016$ ), se encontraron diferencias significativas, esto quiere decir que la percepción de apoyo recibido en general y de los compañeros de trabajo y superiores tiene influencia en puntuar diferente en las dimensiones del síndrome de burnout, sino que se obtuvieron relaciones inversas y moderadas entre todos los tipos de percepción de

apoyo social recibido y las tres escalas del síndrome de burnout (Agotamiento: a. total:  $r: -.267$ , a. superiores:  $r: -.235$ , a. compañeros:  $r: -.253$ ; Despersonalización: a. total:  $r: -.316$ , a. superior:  $r: -.335$ , a. compañeros:  $r: -.244$ ; Baja realización: a. total:  $r: -.280$ , a. superiores:  $r: -.225$ , a. compañeros:  $r: -.269$ ) (Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart, 2009).

En base a esto resultados, Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart (2009) concluyen que 49 % de los participantes presentan niveles medios del síndrome de burnout, mientras que un 20 % presenta el síndrome, siendo la dimensión más alta la de agotamiento emocional, seguida por baja realización personal y de último despersonalización, lo que indica niveles altos de agotamiento emocional y niveles medianos de despersonalización y baja realización en el trabajo. Además, para la dimensión despersonalización, se encontraron diferencias entre los que trabajan en función a un turno en comparación a los que no los realizan, es decir aparecen más sentimientos de insensibilidad en aquellos profesionales con turnos establecidos.

Estas investigaciones sirven de evidencia empírica para conocer el funcionamiento del apoyo social sobre el síndrome de burnout, sin embargo se han realizado estudios para conocer el impacto del apoyo social en los niveles de estrés de los policías; para esto se cuenta con el trabajo de Stephens y Long (1998) que tenía como finalidad conocer el efecto del apoyo social sobre los niveles de estrés y el trauma en el ambiente laboral, en una muestra de funcionarios policiales. Para poner a prueba las hipótesis, usaron una muestra de 527 policías que trabajaban en una región de Nueva Zelanda, los cuales tenían entre 1 y 38 años de servicio, así como ejercer diferentes ocupaciones como asuntos generales, investigación criminalista y seguridad vial. Por otro lado un 11% eran mujeres y la edad oscilaba entre 21 y 62 años.

Los resultados indican que hay una relación entre el apoyo social de los supervisores con los niveles de estrés postraumático ( $r: -0.29$ ,  $p < 0.001$ ), esto indica que a mayores niveles de estrés la persona presenta menores niveles de apoyo social por parte de sus supervisores, por otro lado en cuanto a la relación con los compañeros de trabajo, se encontró una relación negativa, es decir a mayores niveles

de apoyo social percibido por los compañeros el policía presenta menores niveles de estrés ( $r: -0.28, p < 0.001$ ), también se midió el apoyo social fuera del trabajo, hallándose una relación significativa ( $r: -0.25, p < 0.001$ ) esto indica que a menores niveles de apoyo social percibido por figuras fuera del trabajo, el policía siente mayores niveles de estrés (Stephens y Long, 1998).

También se reportan los resultados en función a los años de servicio, en cuanto al apoyo social por parte de los supervisores se encontró que los policías con más años de servicio perciben menor apoyo social ( $r: -0.16, p < 0.001$ ), lo mismo ocurre con el apoyo social por parte de los compañeros ( $r: -0.14, p < 0.001$ ) esto sugiere que los policías con más años de servicio perciben menor apoyo por parte de sus colegas; no se encontraron resultados significativos para el apoyo social por figuras que no trabajan con ellos ( $r: 0.00, p > 0.01$ ).

Además se arrojan resultados en función a la edad, los cuales indican que a mayor edad de los funcionarios perciben menores niveles de apoyo social por parte de los supervisores ( $r: -0.12, p < 0.01$ ), en cuanto al apoyo social por parte de los compañeros ( $r: -0.10, p > 0.01$ ) y por personas que no trabajan con ellos ( $r: 0.03, p > 0.01$ ) no se encontraron resultados significativos (Stephens y Long, 1998). Todos estos resultados indican la importancia del apoyo social sobre la presencia de altos niveles de estrés postraumático, así como la importancia de la edad y los años de servicio; a pesar de utilizar el estrés postraumático, esta investigación resulta de apoyo empírico ya que se basan en un tipo de estrés que se puede ver afectado por el apoyo social.

Aunado a esto, Prati y Pietrantonio (2010) realizaron un meta análisis, con 36 estudios, con la finalidad de sintetizar toda la información recabada en base a la relación entre el apoyo social y la salud de aquellos profesionales que son los primeros en responder, es decir policías, bomberos, rescatistas y paramédicos. Los resultados obtenidos indican que, para el tamaño del efecto principal, hay una relación moderada entre el apoyo social y la salud mental de los profesionales que responden primero ( $r: .27, p < 0.01, IC 95\%: 0.30-0.24$ ); este resultado no se vio alterado cuando se ajustaron los valores extremos, sin embargo se redujo la

heterogeneidad; un tamaño del efecto positivo indica que mayor apoyo social se asocia con mayor bienestar y menores problemas de salud.

Sin embargo, específicamente con el síndrome de burnout, Halbesleben (2006, citado en Prati y Pietrantonio, 2010) realizó un meta análisis para observar la relación entre el apoyo social y el síndrome de burnout, en el que se encontró un tamaño del efecto mediano, más específicamente, el apoyo social, en el trabajo, correlacionó negativamente con agotamiento emocional ( $r: -0.25$ ) y despersonalización ( $r: -0.22$ ) mientras que se obtuvo una relación positiva con realización personal ( $r: 0.23$ ), estos resultados indican que a medida que los profesionales sientan percibir mayor apoyo social mostrarán menos agotamiento emocional y despersonalización mientras que tendrán mayor realización personal.

### **Variables de personalidad**

El constructo de personalidad ha sido estudiado prácticamente desde los inicios de la psicología y se han propuesto diferentes teorías para abordarlo, iniciándose los intentos por definirla desde Hipócrates, quien plantea la existencia de cuatro temperamentos a los que denominó sanguíneo, colérico, melancólico y flemático, los cuales fueron utilizados por largos siglos (Uribe, Contreras, Sánchez y García, 2008).

Pero con el avance en las conceptualizaciones de la Psicología de la Personalidad, se ha logrado diferenciar dos grandes corrientes; la primera toma el nombre de Idiográfica o Psicodinámica, en la que se expresa la existencia de individuos únicos e irrepetibles; mientras que la segunda corriente, llamada Diferencial, plantea la existencia de diferencias y similitudes entre las personas. Esta última conceptualización ha sido la más considerada en la investigación, ya que supone el principio de generalización de resultados de estudios con muestras representativas de sujetos, de manera más práctica y confiable, mientras que la versión idiográfica implica un estudio más profundo de casos individuales, con implicaciones que debilitan su confiabilidad y practicidad (Uribe, Contreras, Sánchez y García, 2008).

En el enfoque diferencial se ha dado lugar a tres nociones que caracterizan el trabajo actual sobre la personalidad; el primero indica el estudio del comportamiento en términos de rasgos; en segundo lugar, estos rasgos forman una unidad o se correlacionan para definir tipos fundamentales y en tercer lugar, estos tipos se establecen esencialmente sobre factores constitucionales, genéticos o innatos (Uribe, Contreras, Sánchez y García, 2008).

De esta manera, Eysenck y Eysenck (citado en Uribe, Contreras, Sánchez y García, 2008) proponen que la personalidad es un constructo que representa a la organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente.

Dentro de este enfoque, se cuenta con pruebas estandarizadas de autoreporte, lo que sirve de base para construir un perfil psicológico del sujeto de modo rápido y confiable, abalado por estrategias estadísticas que aseguran su aplicabilidad. Entre estas pruebas se encuentra el Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota (MMPI), ampliamente aplicado en el área de la Psicología Clínica, el Inventario de Evaluación de Personalidad (PAI) y el Modelo de los Cinco Grandes Factores (Big Five, en su nombre original en inglés).

El modelo de los cinco grandes factores ha sido utilizado en diferentes contextos desde su invención por Norman en 1963, revisado a lo largo de los años por muchos otros científicos de la personalidad; Goldberg propuso una serie de características de personalidad originadas a partir de 100 descriptores lingüísticos. Las investigaciones posteriores confirmaron la estructura de este modelo a través de análisis factorial; Saucier condensó los descriptores de Goldberg y los redujo a 40 mientras que John, Donahue y Kentle propusieron una versión de 44 reactivos denominada Big Five Inventory (Uribe, Contreras, Sánchez y García, 2008).

Gil-Monte (2005) plantea que el modelo de los cinco grandes factores es un intento para discriminar las dimensiones fundamentales de la personalidad y poderla describir y evaluar. Además, se asume que estos factores son suficientes para establecer diferencias sobre el modo en que los individuos piensan, sienten y actúan.

Las cinco dimensiones propuestas por este modelo son: extraversión, afabilidad, tesón, neuroticismo o inestabilidad emocional y apertura a la experiencia.

La *extraversión* hace referencia a sujetos que tienden a describirse como dinámicos, activos, enérgicos, dominantes, con facilidad de palabra y entusiastas. La *afabilidad* indica agrado o cordialidad, en la que personas con puntajes altos en este factor se pueden describir como cooperativos, cordiales, altruistas, amigables, generosos y empáticos; por otro lado, el factor de *tesón* alude a la capacidad de autorregulación o autocontrol, siendo las personas que se encuentran en este factor reflexivos, escrupulosos, ordenados, diligentes y perseverantes. Los que puntúan alto en *neuroticismo* tienden a ser menos ansiosos, vulnerables, emotivos, impulsivos, impacientes e irritables. La *apertura a la experiencia* habla de personas cultas, informadas, interesadas por las cosas y experiencias nuevas, dispuestos al contacto con culturas y costumbres distintas (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998). El modelo de los cinco grandes factores es el que se utilizará en esta investigación, debido al apoyo empírico que presenta.

### **Personalidad y síndrome de burnout**

Gholami y Pakdel (2012) diseñaron un estudio en el que querían conocer la relación entre el modelo de los cinco grandes factores de personalidad y el síndrome de burnout, en una muestra de 196 trabajadores de una fábrica de automóviles de Lahijan, en Irán; estos presentaban edades entre 25 y 60 años, siendo el 74.7 % hombres y el 25.3 % mujeres. 74.7 % eran casados, 23 % solteros y un 2.3 % que no determinó su estado civil. Emplearon el Inventario del Síndrome de Burnout y el Cuestionario de los Cinco Grandes Factores de Personalidad, el cual obtuvo puntuaciones altas de confiabilidad, usando el alfa de cronbach (agotamiento emocional  $\alpha$ : 78.2 %; despersonalización  $\alpha$ : 72.5 % y baja realización personal  $\alpha$ : 80.5 %).

En base a esto, hallaron relaciones significativas entre las variables de personalidad y el burnout, siendo que para las subescalas de extraversión ( $r$ : -.57,  $p$  <.05), afabilidad ( $r$ : -.64,  $p$  <.05) y apertura ( $r$ : -.40,  $p$  <.05), las relaciones fueron

inversas, mientras que para las subescalas de tesón ( $r: .2, p <.05$ ) y neuroticismo ( $r: .47, p <.05$ ), se obtuvieron relaciones directas (Gholami y Pakdel, 2012).

De este modo, los autores concluyen que las personas más extrovertidas, afables y abiertas a las experiencias, presentan menores niveles de burnout, mientras que las personas con puntuaciones elevadas en neuroticismo y tesón, muestran altos niveles del síndrome de burnout, lo que indica que hay ciertas características de personalidad que predisponen a una persona a presentar burnout. Especifican también acerca de la relación positiva de la dimensión de tesón con el síndrome de burnout, por lo que explican que esta puede deberse a dos posibilidades; que sujetos con altos niveles en la subescala de tesón, no se permitirán ser indiferentes a su trabajo, por lo que el trabajador estará más expuesto al estrés laboral y al burnout; y la segunda posibilidad es que las personas no tienen presente, de manera adecuada, sus esfuerzos (Gholami y Pakdel, 2012).

De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) también evaluaron la relación entre variables de personalidad y el síndrome de Burnout, a través de un estudio de la prevalencia del síndrome de burnout en una muestra de 747 funcionarios policiales españoles, pertenecientes al cuerpo de la Policía Nacional de Andalucía en España, de los cuales 88.2 % eran hombres, la edad promedio fue de 35.7 (S: 8.33), el 54 % tenían una pareja y 54.8 % tenían por lo menos un hijo. Presentaron también una clasificación acerca de las etapas del burnout y su asociación con variables de personalidad y sociodemográficas, usando el modelo de los cinco grandes factores.

En este sentido, describen que la rutina de los policías presenta varios estresores como la presión de los superiores, el juicio de los ciudadanos y las escenas violentas que pueden implicar un riesgo físico. En cuanto a sus resultados, encontraron que la edad, el tiempo en el trabajo, las variables de personalidad, el estado civil y la presencia de hijos mostraron relaciones significativas con el Síndrome de Burnout (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013).

En cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que la muestra total presentó niveles medio-bajos de agotamiento emocional (53.9 %), lo que indica pocos niveles

de agotamiento; para la dimensión de despersonalización se obtuvieron puntuaciones medio-bajas (79.8 %), es decir que ante la aparición de sentimientos negativos hacia los demás, los policías logran manejar y mantener una visión menos cínica de los ciudadanos; mientras que en la dimensión de baja realización personal, se encontraron valores medio-altos (67.9 %), esto indica que los policías tienden a evaluarse de manera más negativa (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013), lo cual coincide con el estudio realizado por Sánchez-Nieto (2011).

En general la muestra presentó niveles bajos del síndrome (46.5 %), lo que sugiere poco desgaste profesional, esto indica que, a pesar de ejercer una profesión de alto riesgo, los funcionarios de esta muestra, presentaron ciertas características que les permiten sobreponerse a las complicaciones cotidianas de su profesión, lo que origina un mejor desempeño en sus funciones laborales. Sin embargo, reseñan que entre las variables sociodemográficas que pueden predisponer a un policía a presentar el síndrome de burnout, resultó que la presencia de una relación de pareja aumentó significativamente el agotamiento emocional ( $t= 1.95$ ,  $p = 0.05$ ,  $d = 0.15$ ), lo cual puede deberse a los diferentes roles que puede tener el profesional en su hogar, como padre o esposo.

Respecto a la relación entre las variables de personalidad y las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), en la escala de agotamiento emocional se encontró que correlacionaba con solo cuatro factores: neuroticismo ( $r: .50$ ,  $p < .001$ ) en el que altos puntajes en este factor indica altos puntajes en la dimensión del síndrome. Para los otros factores de personalidad, se evidenciaron relaciones negativas pero significativas, es decir, puntajes altos en la dimensión de agotamiento emocional se relacionó con bajos puntajes en afabilidad ( $r: -.45$ ,  $p < .001$ ), tesón ( $r: -.34$ ,  $p < .001$ ) y extroversión ( $r: -.36$ ,  $p < .001$ ). Por su parte, el factor de apertura a la experiencia no resultó estar asociado de manera significativa ( $r: -.04$ ,  $p < .27$ ). El modelo llega a explicar el 36 % de la varianza ( $F= 22.7$ ,  $p < .001$ ), ante esto se puede decir que ciertas características de personalidad pueden influir en la presencia del síndrome de burnout (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013).

Para la dimensión de despersonalización, se obtuvieron resultados significativos para cuatro factores: neuroticismo ( $r: .39, p < .001$ ), que presenta una relación positiva y significativa, es decir que personas emotivas, vulnerables e impacientes, desarrollan mayores niveles de cinismo hacia los demás. Para el factor afabilidad ( $r: -.45, p < .001$ ), tesón ( $r: -.31, p < .001$ ) y extraversión ( $r: -.29, p < .001$ ) se encontraron relaciones significativas, siendo que las personas menos cordiales, poco reflexivas y sumisas presentan mayores niveles de despersonalización y actitudes negativas hacia sus compañeros y clientes. Nuevamente el factor apertura a la experiencia presentó una relación negativa, que no fue estadísticamente significativa ( $r: .02, p = .61$ ). El modelo explica el 29 % de la varianza total ( $F: 16.74, p < .001$ ; De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013).

Relacionando esta dimensión con el estado civil, se halló que los policías que están en una relación de pareja, evidencian mayores niveles de la misma que los solteros ( $t: 2.21, p: .01, d: 0.19$ ), es decir, estas personas presentan más sentimientos cínicos y negativos hacia su ambiente; sin embargo esta diferencia está en función del tipo de apoyo que ejerza la pareja, de manera que si es poco el apoyo recibido, puede afectar los niveles de salud de la persona, así como aumentar los niveles de estrés, si el trabajador está en una relación con poco apoyo sus niveles de estrés pueden aumentar, lo cual afecta el trabajo, ya que aumenta el cinismo (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013).

Asimismo, la dimensión de realización personal presentó una diferencia significativa en función a la edad de los participantes ( $p = .02$ ), encontrándose que aquellos sujetos, con edades comprendidas entre 45 y 50 años, presentaron puntuaciones más bajas en esta dimensión, en comparación a las personas con edades de 25 ( $p = .002$ ) y 44 años ( $p = .01$ ); esto indica que, aquellas personas con mayor edad, pueden sentirse menos satisfechos con su trabajo, ocasionando que presente una baja estima de su labor profesional. Asimismo, aquellos participantes con hijos mostraron puntajes más bajos que aquellos que no los tenían ( $p = .02$ ), posiblemente por las diversas responsabilidades que genera la crianza de un hijo; lo mismo sucedió con la pareja, ya que los trabajadores que estaban en una relación mostraron

puntuaciones más bajas en esta dimensión (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013).

Respecto al efecto del tiempo de servicio en el trabajo actual, sobre la dimensión de realización personal, De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) también afirman un efecto significativo, obteniéndose que los sujetos con menos de 10 años de servicio laboral, se sentían significativamente más satisfechos con su trabajo ( $p = .05$ ), en comparación a los que tenían más de 20 años de servicio ( $p = .04$ ), En cuanto a las características de personalidad, para la dimensión de realización personal, se encontraron relaciones significativas en base a los cinco factores, en neuroticismo ( $r: -.45, p < .001$ ), sugiere que aquellos funcionarios menos ansiosos y vulnerables, percibieron mayores sentimientos de fracaso; para el factor de afabilidad ( $r: .33, p < .001$ ) se encontró que personas amables, generosas y empáticas perciben mayor nivel de realización personal.

En cuanto al factor tesón, se halló una relación positiva y significativa ( $r: .51, p < .001$ ) con esta dimensión, lo que indica que aquellas personas ordenadas y perseverantes, mostrarán menos sensación de fracaso laboral. Hubo una relación significativa y positiva con el factor extraversión ( $r: .43, p < .001$ ), por lo que personalidades más enérgicas y dinámicas, sienten mayor nivel de realización laboral. Por último, el factor de apertura a la experiencia, también mostró una relación positiva y significativa ( $r: .14, p < .001$ ), esto indica que un alto nivel en realización personal, puede relacionarse con personas abiertas a la experiencia y cultas; es importante mencionar que este modelo explica el 34 % de la varianza ( $F = 35.92, p < .001$ ).

Estos autores concluyeron que los resultados obtenidos muestran una baja prevalencia general del síndrome de burnout en los policías nacionales estudiados en la muestra; en cuanto a las dimensiones, se obtuvieron valores bajos de agotamiento emocional (46.5 %), despersonalización (46.5 %) y bajos puntajes en realización personal (37 %). Sin embargo, encontraron datos importantes de variables asociadas a la predisposición a aumentar dicho síndrome en esta población como aquellos que están en una relación de pareja, tienen hijos y tienen más de 20 años de ejercicio

profesional, ya que pueden presentar mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como las variables de personalidad mencionadas (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013).

# MÉTODO

## 1. Problema de investigación

¿Cuál es la relación que tienen la resiliencia, el apoyo social y la personalidad con el síndrome de burnout, en una muestra de policías del Municipio Baruta de Caracas?

## 2. Hipótesis general y específicas

### 2.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa de la resiliencia, el apoyo social y la personalidad con el síndrome de burnout en los funcionarios policiales del Municipio Baruta de Caracas.

### 2.2 Hipótesis Específicas

- A mayor puntaje en resiliencia, menor puntaje en las dimensiones de burnout de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
- A mayor puntaje en apoyo social general se espera menor puntaje en las dimensiones de burnout de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
- A mayor puntaje en apoyo social de amigos, menor puntaje en las dimensiones de burnout de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
- A mayor puntaje en apoyo social de sí mismo y figuras importantes, menor puntaje en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
- A mayor puntaje en las dimensiones de personalidad de neuroticismo y menor puntaje de afabilidad, tesón, extraversión y apertura a la experiencia, se espera mayor puntaje en la dimensión de burnout de agotamiento emocional.

- A mayor puntaje en las dimensiones de personalidad de neuroticismo, afabilidad, tesón, extraversión y apertura a la experiencia, se espera menor puntaje en la dimensión de burnout de despersonalización.
- A menor puntaje en la dimensión de personalidad de neuroticismo y mayor puntaje de afabilidad, tesón, extraversión y apertura a la experiencia, menor puntaje en la dimensión de burnout de baja realización personal.

### **3. Definición de variables**

#### **3.1 Variables del estudio**

##### **3.1.1 Variable dependiente**

###### **-Síndrome de burnout**

Definición conceptual: síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la percepción de la realización personal, que suele presentarse en profesionales que laboran en ámbitos de servicio y que produce efectos negativos en el rendimiento laboral; trayendo como consecuencia manifestaciones conductuales, fisiológicas y psicológicas, definiendo las subdimensiones del síndrome de burnout de la siguiente manera (Maslach, 1982):

-Agotamiento Emocional: las personas se sienten fatigadas porque no tienen la energía o recursos necesarios para hacer frente a las situaciones laborales diarias y se sienten incapaces de dar de sí mismos a los demás.

-Despersonalización: desarrollo de sentimientos negativos y cínicos hacia los colegas y los pacientes/clientes, llegando a esperar lo peor e incluso a sentir un fuerte rechazo hacia el otro.

-Baja realización personal: tendencia de los profesionales a evaluarse a sí mismos negativamente y de forma inadecuada produciendo una sensación de fracaso.

Definición operacional: puntuación obtenida por el sujeto en cada una de las subescalas correspondientes a cada subdimensión, en la versión en español del Inventario de Burnout Maslach Revisado (MBI-R), realizada por Sapene y Tomasino (2001), en la cual se tiene que para la subescala de agotamiento emocional se puede obtener una puntuación máxima de 36 puntos y una puntuación mínima de 0 puntos; para la subescala de despersonalización, se puede encontrar una puntuación mínima de 0 puntos y una puntuación máxima de 20 puntos, por último para la subescala de baja realización personal se puede presentar una puntuación máxima de 32 puntos y una puntuación mínima de 0 puntos.

Esto alude a que mayores puntajes en las tres subescalas, indican elevados niveles de estas variables y por tanto del síndrome de burnout. De esta manera, al presentar elevados niveles, se puede concluir que el sujeto presenta el síndrome de burnout; esto quiere decir que la interpretación de la escala se hace en base a los factores del síndrome (Ver anexo A).

La forma de analizar la presencia o ausencia del síndrome en los funcionarios estuvo en función a la presencia altas puntuaciones en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, sin embargo es necesario obtener un puntaje alto en alguna de estas dimensiones para que se considere que la persona presenta el síndrome. No obstante, Sánchez-Nieto toma como punto de corte, el percentil 33 y 66, en la que puntuaciones ubicadas en los percentiles menor a 33 se considera bajo nivel del síndrome, mientras que puntuaciones superiores al percentil 66 se relaciona con una alta incidencia del síndrome, los puntajes intermedios indican una proporción media del síndrome. Sin embargo para separar los puntajes obtenidos en bajos o altos se utilizaron los cuartiles (25 y 75), los cuales dividen a la distribución en cuatro partes iguales.

### **3.1.2 Variables independientes**

#### **-Resiliencia**

Definición conceptual: es la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por estas (Grotberg, 2006).

Definición operacional: puntaje total obtenido por el sujeto en la Escala de Resiliencia de Connor y Davidson (2003) en el cual se obtiene un puntaje mínimo de 25 puntos y una puntuación máxima de 100, esto indica que mayores puntajes en la escala, se relaciona con altos niveles de resiliencia (Ver anexo B). Para conocer el punto de corte entre los datos se utilizaron los cuartiles, ya que dividen a la distribución en cuatro partes iguales.

### **-Apoyo social**

Definición conceptual: conjunto de percepciones de los sujetos sobre la disponibilidad de fuentes de ayuda instrumentales, emocionales e informativas de su entorno (Katz, 1995).

Definición operacional: puntaje obtenido por el sujeto en el cuestionario de Apoyo Social de Dunn, Putallaz, Shepard y Linstron (Romaguera y Uzcategui, 2001; Sapene y Tomassino, 2001) en el cual se estiman los puntajes según cada factor referido a la fuente de apoyo, en este sentido a través de la valoración se estima que a mayor puntaje, mayor apoyo social percibido en el factor. De esta manera los factores que están presentes en la escala son apoyo social general, apoyo social de amigos y apoyo social de sí mismo y de otros significativos (Méndez, 2008). El factor apoyo social general posee valores entre 0 y 51 puntos, mientras que el apoyo social de amigos se encuentra entre los puntajes 0 y 21, pero el apoyo social de sí mismo y figuras importantes reporta puntuaciones desde 0 a 18 puntos. (Anexo C). De igual forma, el punto de corte utilizado en esta variable fueron los cuartiles.

### **-Variables de personalidad**

Definición conceptual: constructo que representa a la organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. Caprara, Barbaranelli y

Borgogni (1998) proponen cinco factores, los cuales son extraversión, afabilidad, tesón, neuroticismo y apertura a la experiencia, siendo definidos de la siguiente manera:

- Extraversión hace referencia a sujetos que tienden a describirse como dinámicos, activos, enérgicos, dominantes, con facilidad de palabra y entusiastas.
- Afabilidad indica agrado o cordialidad, en la que personas con indicadores altos en este factor se describen como cooperativos, cordiales, altruistas, amigables, generosos y empáticos.
- Tesón alude a la capacidad de autorregulación o autocontrol, las personas que cargan en este factor son reflexivos, escrupulosos, ordenados, diligentes y perseverantes.
- Neuroticismo tienden a ser personas ansiosas, vulnerables, emotivas, impulsivas, impacientes e irritables.
- Apertura a la experiencia habla de personas cultas, informadas, interesadas por las cosas y experiencias nuevas, dispuestos al contacto con culturas y costumbres distintas.

Definición operacional: puntuación obtenida por el sujeto en la escala de los cinco grandes factores (Big Five), en la versión traducida al español por Martínez y John (1998, citado en Salazar, 2011), la cual se divide en cinco factores: extraversión, afabilidad, tesón, neuroticismo y apertura a la experiencia. Puntajes mayores en una de las escalas indican las características de personalidad predominante en ese sujeto. Para la escala de extraversión y afabilidad, se pueden encontrar puntuaciones que van desde 7 a 35 puntos. Por otro lado, para la escala de neuroticismo se puede encontrar un puntaje desde 11 a 55; en cuanto a la escala de apertura, las puntuaciones que se pueden obtener van desde 9 a 45 puntos, mientras que para la escala de tesón las puntuaciones van desde 6 hasta 30 puntos. A mayor puntaje en cualquiera de las subescalas, mayor nivel de la variable presenta el sujeto, de esta manera la interpretación se realizará en función a los factores de personalidad (Ver anexo D).

Para conocer si los datos obtenidos son altos o bajos, se utilizó la medida de posición que divide a la distribución en cuatro partes iguales, es decir el cuartil.

### **3.2 Variables a controlar**

Es importante controlar los años de servicio, porque se han reseñado diferencias en los niveles del síndrome de burnout, ya que la presencia y el nivel de éste depende del tiempo de exposición a las actividades características de la profesión; así, los profesionales con menos años de servicio presentan niveles inferiores de agotamiento emocional y despersonalización (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013). De esta manera, para esta investigación se seleccionaron aquellos sujetos con mínimo de dos años de servicio (límite incluido), tiempo que ha sido reseñado en la bibliografía como límite para la aparición de sintomatología por fatiga laboral en esta población. En este sentido, se utilizó la técnica de homogenización, la cual hace referencia a la selección de los participantes en función a una característica común.

En cuanto a las variables sexo, edad, número de hijos y estado civil, serán controladas mediante el registro del participante en la sección de datos sociodemográficos, ya que existe discusión respecto a la influencia que tienen sobre el síndrome de burnout. Para la variable sexo, Gil-Monte (2005) reporta que existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en los niveles de despersonalización, siendo los hombres los que puntúan más alto. Sin embargo, otras investigaciones han encontrado resultados opuestos, tales como mayores puntajes en las escalas del burnout para las mujeres (Álvarez y Fernández, 1999), así como poco efecto de esta variable sobre los niveles del síndrome de burnout (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013). En base a las inconsistencias encontradas en los resultados de las investigaciones, se utilizó, para la muestra del actual estudio, la misma proporción de hombres y mujeres que está presente en la población.

Para la variable edad, se han encontrado resultados poco concluyentes, es decir, muchos estudios afirman que los profesionales más proclives a desarrollar el síndrome de burnout son aquellos que presentan edades entre 30 y 50 años de edad

(Gil-Monte, 2005), mientras que otros estudios reportan resultados opuestos, como Cherniss (citado en Álvarez y Fernández, 1999) en el que relacionan la edad con cantidad de experiencia en el trabajo, encontrando que, cuando los años avanzan, se va adquiriendo mayor seguridad en las tareas y, por ende, menor vulnerabilidad a la tensión laboral. De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) sólo encontraron diferencia en función a la dimensión de realización personal, en la que sujetos con edades comprendidas entre 45 y 50 años presentaban los puntajes más bajos. Esta variable será controlada en función a los años de servicio que reporte cada sujeto evaluado.

El número de hijos se ha relacionado con la aparición del síndrome; De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) encontraron que los participantes que tenían hijos presentaban puntuaciones más altas en realización personal, que sus compañeros sin hijos. En base al estado civil, estos autores encontraron que los sujetos con parejas obtenían puntuaciones mayores en agotamiento emocional, despersonalización y menores niveles en realización personal (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013). La forma de controlar estas variables, en el presente estudio, será en base a lo reportado por el sujeto en la sección de datos sociodemográficos, con la finalidad de describir la muestra y conocer la proporción de sujetos presentes en cada una de las características. Estos datos fueron suministrados por los participantes en el apartado de datos sociodemográficos que se encontraba junto a la carta de consentimiento informado, en la que accedían a participar de forma voluntaria en el estudio (Anexo A).

#### **4. Tipo de investigación**

La presente investigación puede situarse en los estudios cuantitativos, los cuales indican la naturaleza de la información recabada, teniendo como propósito aspectos de la realidad que son capaces de cuantificarse, con el uso de instrumentos de medición que aportan diversas puntuaciones, logrando conocer el comportamiento de las variables estudiadas (Sierra-Bravo, 1997). Además, en cuanto al uso que se le aspira dar al conocimiento obtenido, este estudio entra en la categoría de investigación básica, la cual tiene como objetivo aumentar el conocimiento actual en

torno a este tema, basándose en la adquisición de nuevos planteamientos, para mejorar la comprensión de la problemática estudiada (Sierra-Bravo, 1997). Esto quiere decir que el aporte obtenido por este estudio, brindará mayor apoyo teórico a la ciencia, sobre todo a las variables de estudio, ya que es una de las primeras investigaciones que relación estas variables juntas en una muestra de policías.

En función al grado de control de las variables, esta investigación es de tipo no experimental o ex post facto, ya que las variables independientes del estudio, las cuales son resiliencia, apoyo social y personalidad, ya ejercieron su efecto sobre la variable dependiente, el síndrome de burnout, para el momento de la medición, y lo que se desea es medir la magnitud de éste (Kerlinger y Lee, 2002). Además, en cuanto a la naturaleza de los objetivos y el grado de conocimiento en el área, estaría situada en lo que Hernández, Fernández, Baptista (1991) llaman estudios correlacionales, la cual tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. El propósito es conocer el comportamiento de una variable cuando ya se conoce como se comporta otra variable relacionada, es decir para este estudio se desea conocer la relación existente entre las variables propuestas, así como la interacción entre ellas.

La medición de estas variables se realizará en un solo momento, lo que indica que en función al tiempo en el que se desarrollan las variables, esta investigación se enmarcaría en lo que Hernández, Fernández, Baptista (1991) denominan investigación de corte transversal, el cual tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

## **5. Diseño de investigación**

Para realizar el presente estudio, se utilizará un diseño correlacional ya que busca describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, es decir, plantea correlaciones o relaciones entre diferentes variables. Las variables a contrastar en el presente estudio son el efecto de la resiliencia, el apoyo social y la personalidad sobre el síndrome de burnout, conociendo tanto el efecto por separado

de cada variable independiente, como el resultado en conjunto de las tres variables independientes sobre la dependiente.

Además, para poner a prueba los resultados, se utilizará un análisis de regresión múltiple, el cual tiene como objetivo “estudiar los efectos y magnitudes de los efectos de más de una variable independiente sobre una variable dependiente, utilizando los principios de correlación y regresión” (Kerlinger y Lee, 2002). Sin embargo, se deben cumplir ciertos supuestos para realizar este análisis los cuales son: normalidad, homocedasticidad y la no presencia de multicolinealidad de las variables (Peña, 2009).

Para interpretar los resultados obtenidos y conocer la aceptación o rechazo de las hipótesis propuestas, se utilizarán los coeficientes de correlación múltiple (R), el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) y los coeficientes beta ( $\beta$ ).

## **6. Diseño muestral**

La población seleccionada, para llevar a cabo esta investigación fueron policías del Municipio Baruta, pertenecientes al Instituto Autónomo Municipal Policía de Baruta, los cuales realizan funciones de servicio a la comunidad en módulos policiales y en patrullas. Se cuenta con una población total de 575 policías, presentando edades comprendidas entre 18 y 60 años. El procedimiento para seleccionar esta muestra fue de tipo no probabilístico y accidental, en el que la selección de los sujetos al estudio se hace en función de su presencia o no un lugar, y un momento determinado (Peña, 2009); dicho lugar fue el módulo policial de Piedra Azul y el módulo de transporte vial del Cafetal, sin embargo se seleccionaron funcionarios con más de 2 años de servicio policial.

En base a esto, se escogió una muestra de 130 sujetos, de ambos sexos, los cuales tuviesen un recorrido en el desempeño policial de dos años o más. El criterio de inclusión en la muestra fue en base a los años de servicio, la edad sólo fue registrada para describir la muestra. El número de sujetos, propuestos para esta

investigación, se obtuvo al calcular el 20% de sujetos de la población total (N: 575), esto se debe al tamaño relativamente pequeño de la población.

Se trabajó con aquellos profesionales que laboran en el Municipio de Baruta, ya que este cuerpo policial ha sido referido como el más eficiente (Rebotier, 2011) del Área Metropolitana de Caracas, debido a la implementación de diversos programas, con el objetivo de garantizar la seguridad de las personas y sus bienes, proteger el libre ejercicio de los derechos humanos y de velar por el cumplimiento de las normas de salubridad, urbanismo, ambiente, turismo y orden público, así como realizar labores de materia de tránsito terrestre (Instituto Autónomo Policía Municipal de Baruta, 2010). Por tanto, resulta de mayor interés el estudio de variables psicológicas en este cuerpo policial, los cuales se encuentran expuestos a altos momentos de estrés en sus jornadas diarias, lo cual los hace más propensos de desarrollar el síndrome de burnout, ya que constantemente se ven sometidos al trabajo bajo presión, altos niveles de violencia y combatir crímenes.

## **7. Instrumentos**

### **7.1 Inventario del síndrome de Burnout realizado por Maslach y Jackson (1981, MBI-R; Anexo B)**

Este inventario fue creado por Maslach y Jackson en 1981, con el objetivo de medir, de forma válida y confiable, el síndrome de burnout; específicamente querían comprobar y evaluar el modelo teórico propuesto, el cual se basa en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Diseñaron el inventario con 22 planteamientos en los que el sujeto debía reportar la frecuencia en la que ha experimentado la situación descrita en función a su último año; esta valoración era a través de una escala tipo Likert de 0 (nunca) a 6 (todos los días). Originalmente los autores propusieron medir la intensidad y la frecuencia en la que el sujeto experimentaba dichas situaciones, sin embargo, al analizar los resultados estadísticos encontraron un solapamiento de los mismos, con lo cual se decidió basarse sólo en la frecuencia (Sapene y Tomassino, 2001).

Posteriormente, se han realizado diversas investigaciones para desarrollar la versión en español y con el objetivo de contrastar la estructura de tres factores; entre ellas está el estudio realizado por Gil-Monte y Peiró (1999), en el que se seleccionó una muestra de 559 sujetos, con edades comprendidas entre 17 y 60 años de edad ( $X: 33,9$ ) y provenientes de diferentes sectores ocupacionales, como enfermeras, policías, empleados de hotelería, profesores y empleados de banca.

Los resultados obtenidos para este inventario indicaron la presencia de tres factores, los cuales se distribuyeron en 8 ítems correspondientes a la dimensión de realización personal, 9 ítems que conformaron la dimensión de agotamiento emocional y 5 ítems para la dimensión de despersonalización. Estos factores explicaron el 43.7% de la varianza total, lo que indica una proporción adecuada.

Así mismo, en cuanto a la confiabilidad, reportaron un alfa de Cronbach para la dimensión de agotamiento emocional de  $\alpha: .87$ ;  $\alpha: .57$  para la dimensión de despersonalización y  $\alpha: .72$  para la dimensión de realización personal. Esto indica altos puntajes en confiabilidad mostrando el MBI como un instrumento válido y confiable para medir el síndrome de burnout y la correspondencia de las dimensiones planteadas originalmente por Maslach, comprobando la existencia de tres factores en el inventario.

Por otro lado, Sapene y Tomassino (2001) realizaron una investigación con la versión del MBI reportada anteriormente, para conocer el efecto del afrontamiento, apoyo social y género sobre el burnout en 97 profesionales que trabajaban con niños en situación de calle en Caracas, Venezuela. Estas autoras encontraron un alfa de Cronbach de 0.80, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento, describiendo un  $\alpha$  de .79, para agotamiento emocional, un  $\alpha: .65$  para realización personal y de  $\alpha: .59$  para despersonalización; esto indica que la escala mide de manera adecuada el constructo de burnout y sus tres dimensiones.

Igualmente, encontraron una estructura factorial de tres dimensiones, logrando explicar el 46.01% de varianza, en base a cada factor se encontraron resultados similares al estudio anterior:

- Agotamiento emocional aportó 24.98% de varianza explicada, dentro de este factor se encuentran los siguientes ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización aportó un 7.78% de varianza explicada, de igual forma los ítems que cargan en este factor son: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal aportó 13.24% a la varianza explicada, encontrándose los siguientes ítems dentro de este factor: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

En base a estos aportes, se puede concluir que el instrumento se encuentra apto para ser administrado a la muestra de interés, por lo que esta última versión será la utilizada para la medición de la actual investigación.

### **7.2 Escala de resiliencia (Connor y Davidson, 2003; CD-RISC, Anexo D)**

Fue diseñada por Connor y Davidson en el 2003, con el objetivo de desarrollar una medida válida y confiable para cuantificar la resiliencia (Clavel y Nobrega, 2010), la cual está constituida por 25 ítems que plantean cuestiones acerca de cómo se ha sentido el participante en el último mes, siendo respondidos a partir de una escala tipo Likert de cuatro puntos, en los que va desde totalmente verdadero (4 puntos) hasta totalmente falso (0 puntos; Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador, 2006). Connor y Davidson (citado en Clavel y Nobrega, 2010) usaron el alfa de Cronbach para conocer la confiabilidad del instrumento en una muestra anglosajona, obtenido un resultado de .89, una medida del test-retest de .87, esto indica que la escala mide lo que se pretende medir de manera válida.

Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador (2006) realizaron una investigación en España, empleando la escala de resiliencia, en su versión en español, con el objetivo de conocer la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral con la resiliencia en 265 cuidadores formales de ancianos, evidenciando un alfa de Cronbach de 0.89, lo que indica una alta confiabilidad, es decir que este instrumento mide de forma precisa lo que se quiere medir, en este caso, el constructo de resiliencia. Igualmente, encontraron tres factores para esta escala: competencia personal, confianza en la intuición y tolerancia a la adversidad; sin embargo se

obtienen mejores resultados cuando se analiza el puntaje total de la escala (Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador, 2006).

Otra investigación realizada por Ríos, Carrillo, Sabuco (2012) realizada en una muestra de 218 estudiantes voluntarios, con edades comprendidas entre 19 y 50 años, los cuales participaban de un seminario práctico-clínico encontraron una alta consistencia interna (Alfa de Cronbach: 0.90), esto indica que la escala mide de forma confiable el constructo estudiado, en este caso la resiliencia.

En base a esto, en la presente investigación se plantea utilizar el puntaje total obtenido por lo sujetos, como forma de medir el constructo.

### **7.3 Cuestionario de Apoyo Social de Dunn, Putallaz, Sheppard y Linstron (1987, Anexo C)**

El cuestionario de apoyo social fue construido por Dunn, Putallaz, Sheppard y Linstron, y consta de 28 ítems, que presentan situaciones relativas al apoyo social percibido por la persona, a las que debe dar respuesta el sujeto de acuerdo a la ausencia o presencia, en base a una escala tipo Likert que va de 0 a 3 puntos, donde cero significa “nada” o “nunca” y 3 “mucho” o “siempre”, esto indica que altas puntuaciones en la escala se relaciona con un alto apoyo social (Núñez y Socorro, 2005).

Este cuestionario fue traducido y adaptado por Feldman y Bagés (citado en Romaguera y Uzcategui, 2001), el cual consta de 28 ítems que pueden responderse en base a 4 alternativas, abarcando desde 0 puntos (nunca) hasta 3 puntos (mucho), en el que a mayores puntajes, mayor es el apoyo social percibido por el sujeto, de igual modo un menor puntaje indica menor apoyo social percibido.

Inicialmente, esta escala mostró cinco factores constituyentes: amigos cercanos, familia, personas cercanas, apoyo en general y opiniones sobre el apoyo. Sin embargo para el contexto venezolano Romaguera y Uzcategui (2001) en una muestra de 215 empleados universitarios de la UCAB, encontraron la siguiente estructural factorial, en la que R: indica que el ítem se corrige a la inversa.

- Apoyo en general: los ítems que la componen son: 2-3 R, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 23, 25, 26, 27 y 28.
- Apoyo de amigos: en la que se encuentran los siguientes ítems: 1, 4, 8, 20, 22 R, 23 y 24, en la que se obtuvo una alta confiabilidad.
- Apoyo de sí mismo y figuras importantes: en este factor cargan los siguientes ítems: 7, 11, 12, 16, 17 y 26, en donde se obtuvo una alta confiabilidad.

Los valores de confiabilidad y validez de este estudio no se reportan ya que coinciden con los hallados por Pacheco y Suárez (1997), los cuales encontraron una varianza explicada de 49% y una alta confiabilidad, con el alfa de Cronbach de .89, lo que indica que el cuestionario mide lo que pretende medir, de forma confiable. A pesar de que, el estudio de Pacheco y Suárez (1997), fue realizado en una muestra de estudiantes universitarios, coincide con lo encontrado por Romaguera y Uzcategui (2001), esto indica que, sin importar la muestra en la que se aplique, el cuestionario resulta válido y confiable al medir el constructo de apoyo social.

En base a estos hallazgos, se puede decir que el cuestionario está listo para ser aplicado en la muestra en cuestión, sin embargo se utilizó el puntaje total para interpretar los resultados.

#### **7.4 Cuestionario de los cinco grandes factores (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1993; Big Five, Anexo E)**

Este cuestionario fue desarrollado por Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1993), conformado por un listado de adjetivos, de forma tal que se logre la identificación en cada una de las cinco dimensiones propuestas por los autores como los principales descriptores de la personalidad.

Las dimensiones que conforman el cuestionario son: Extraversión, Afabilidad, Tesón, Neuroticismo y Apertura a la experiencia (Digman; citado en Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998). Sin embargo, se propuso incorporar una medida de la tendencia a dar una imagen “falseada” de sí mismo, denominada escala de Distorsión,

con el objetivo de reconocer cuando la persona ofrece un perfil falso de sí mismo. Cada una de las dimensiones está conformada por 12 ítems, llegando a un total de 132 planteamientos, respondidos en una escala tipo Likert de 5 puntos, los cuales van desde 1 “completamente falso” hasta 5 “completamente verdadero”.

La adaptación española fue realizada por Bermúdez (citado en Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998) en una muestra de 1.298 españoles, siendo 530 varones y 768 mujeres, los grupos fueron heterogéneos en edad y nivel socioeconómico; los resultados de fiabilidad indican la variabilidad de los elementos, usando la fórmula de Kuder-Richardson, obteniéndose resultados elevados para cada una de las dimensiones, lo que indica que el instrumento es confiable (Alfa de Extraversión: 0.75; alfa de amabilidad: 0.73; alfa de tesón: 0.79; alfa de neuroticismo: 0.87 y alfa de apertura a la experiencia: 0.76; Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998).

Sin embargo, se ha propuesto una versión reducida del cuestionario, el cual consta de 44 ítems que se puntúan en una escala tipo Likert que va de 1 a 5 (muy en desacuerdo-muy de acuerdo), siendo realizada por Saucier (1994, citado en Salazar, 2011). Saucier se basa en una muestra de 489 estudiantes para validar la escala, usando el análisis factorial con rotación varimax, con el objetivo de conocer cuales ítems cargaban en los cinco factores que estipula la teoría; de dicho análisis se extraen los siguientes resultados. El factor I es Extraversión en la que cargaban los siguientes ítems: 1,6R, 11, 16, 21 R, 26 R, 31 R, 36; el factor II es Afabilidad que cuenta con estos ítems: 2R, 7, 12R, 17, 22, 27R, 32, 37R, 42. En cuanto al factor III coincide con Neuroticismo y se mide con los ítems: 4, 9R, 14, 19, 24R, 29, 34R; para el factor IV, el cual es Tesón, se obtienen los siguientes ítems: 3, 8R, 13, 18R, 23R, 28, 33, 38, 43R. Por último el factor V hace mención a Apertura y se mide con los ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 41R, 44 (Salazar, 2011).

De estos resultados se seleccionaron 8 ítems de cada factor que obtuvieron las correlaciones más altas, produciendo así un total de 44 ítems. Por otro lado, la confiabilidad estuvo entre 0.75-0.90 siendo la media por encima de 0.80 (Salazar, 2011), esto indica que el test mide correctamente el constructo. Además, se obtiene la

confiabilidad test-retest con un tiempo entre medidas en meses, encontrándose una confiabilidad entre 0.80-0.90, con una media de 0.85 (Salazar, 2011), lo cual indica una estabilidad temporal de las puntuaciones obtenidas por los sujetos.

Por otro lado, la versión traducida al español fue realizada por Martínez y John en 1998; estos autores realizaron dos estudios para la validación del instrumento; en cuanto al primer estudio se utilizaron tanto estudiantes de poblaciones españolas como de habla inglesa, con la finalidad de evaluar la congruencia de factores con respecto al idioma, mientras que el segundo estudio fue realizado para estudiantes bilingües para conocer la validez convergente y divergente entre los dos idiomas, en una muestra de 145 participantes inmigrantes, 29 de México, 13 de El Salvador, 8 de Argentina, 5 de Nicaragua, 5 de Perú, 6 de Colombia, 3 de Chile, 3 de Guatemala, 2 de Panamá, 2 de Venezuela y 1 de Ecuador; además se contaba con participantes que nacieron en Estados Unidos pero con descendencia de México (n: 76), Cuba (n: 3), El Salvador (n: 3), Costa Rica (2), Guatemala (2), Bolivia (2) y Colombia (2; Salazar, 2011).

En cuanto a los resultados obtenidos, para el primer estudio se obtuvieron altos puntajes de consistencia interna para cada uno de los factores (extraversión:0.88, afabilidad:0.79; apertura: 0.81, neuroticismo: 0.84 y tesón: 0.82), siendo la media de confiabilidad ( $\alpha$ : 0.78; Salazar, 2011), en base a estas puntuaciones se puede decir que la versión en español del instrumento sirve para medir el constructo de los cinco grandes factores, de manera válida y confiable en poblaciones de habla hispana.

También están los resultados del segundo estudio, en los que consiguieron una validez convergente y divergente entre 0.65 y 0.84 de los dos idiomas del instrumento, al ser un instrumento creado en inglés, los participantes de habla inglesa son los que obtienen mayores niveles de confiabilidad ( $\alpha$ : 0.84) en comparación a los de habla hispana ( $\alpha$ : 0.77); a pesar de estas puntuaciones, no se encontraron diferencias significativas entre las dos poblaciones (Salazar, 2011). En cuanto a la confiabilidad para la escala en español se encontró una medida confiable de los cinco grandes factores de personalidad ( $\alpha$ : 0.78), lo que indica que el instrumento mide de confiable el constructo.

En el contexto venezolano, se cuenta con el aporte de Salazar (2011) quién realizó la validación del cuestionario de los cinco grandes factores, (Ver anexo E) que contó con la participación de 300 personas (153 mujeres y 147 hombres) con edades entre 18 y 72 años y de diversas ocupaciones, encontrándose un  $\alpha$ : .72, lo que indica una alta confiabilidad. Además se encontraron los cinco factores propuestos por Norman (1963) los cuales son: neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, afabilidad, tesón, los cuales explicaron el 40.07% de la varianza. Es importante mencionar que al momento de procesar los datos se eliminaron los ítems 12 y 28 ya que no aportaban confiabilidad a la escala.

De esta manera, el instrumento versionado consta de 42 ítems, respondiéndose a través de una escala tipo Likert de 5 puntos los cuales van desde 1 “muy en desacuerdo” hasta 5 puntos “muy de acuerdo”.

Salazar (2011) encontró la siguiente estructura factorial (R significa que se codifica a la inversa):

-Neuroticismo: 2R, 4, 9, 12, 14, 18R, 21, 28, 33, 36, 40

-Extraversión: 1, 6, 15R, 26, 30, 31R, 41R

-Apertura: 5, 10, 16, 19, 22R, 29R, 34, 37R, 42R

-Afabilidad: 7, 11, 13, 23R, 25, 35, 39R

-Tesón: 3, 8, 17, 20R, 27, 32R

En base a los puntajes obtenidos por el sujeto, se busca aquel factor que obtuvo mayor puntaje con el objetivo de poder describir las características dominantes en su personalidad, además se toman en cuenta los demás factores para ver que otras características posee el individuo. Esta será la versión que se empleará en la presente investigación.

## **8. Procedimiento**

Después que resultó aprobado el anteproyecto, se procedió a seleccionar y obtener los permisos correspondientes, en las instancias superiores universitarias y del Instituto Autónomo Policial de Baruta, para poder administrar las encuestas a la muestra seleccionada.

Una vez obtenidos los permisos se seleccionó una muestra de 130 policías del Municipio de Baruta, específicamente del Instituto Autónomo, los cuales presentaban dos o más años de servicio profesional.

Luego de seleccionar la muestra, se les aplicaron los cuestionarios del síndrome de burnout, apoyo social, resiliencia y de los cinco grandes factores. Una vez obtenidos los resultados de las escalas, se procedió a registrar y codificar los datos de los participantes, con la finalidad de analizarlos mediante el programa estadístico SPSS versión 19 para conocer el comportamiento descriptivo de las variables, la confiabilidad de las escalas y ver las relaciones entre las variables, por separado y en conjunto, con el objetivo de responder a la pregunta y las hipótesis de investigación.

Por último se revisaron los datos encontrados en función a lo hallado en la literatura, con el fin de conocer si coinciden o no con lo planteado por otros autores, así como indicar el valor de la investigación a través de los resultados obtenidos.

## Resultados

### De los instrumentos

Después de administrar los instrumentos y procesar los datos de la muestra, a través del programa estadístico SPSS (siglas en inglés de Statistical Package for the Social Sciences) versión 19, se analizaron los puntajes de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ); así como las puntuaciones de validez, a través del análisis factorial; de los instrumentos empleados.

En cuanto a la confiabilidad del inventario del síndrome de burnout, se encontraron puntuaciones altas ( $\alpha$ : 0.780), lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems. En cuanto a su validez, la prueba arrojó tres factores, los cuales explican el 40 % de la varianza, estos factores coinciden con lo hallado en la literatura, con lo cual se puede decir que el inventario mide de manera correcta el constructo síndrome de burnout, que es lo que pretende medir (Anexo F).

Igualmente, se obtuvieron los resultados para la escala de resiliencia encontrándose una alta confiabilidad ( $\alpha$ : 0.891); esto indica una alta consistencia interna entre los ítems; no se realizó el análisis de la varianza debido a que los estudios reportan que la escala de resiliencia se interpreta mejor por su puntaje total (Anexo F).

Para el cuestionario de apoyo social, se obtuvo una homogeneidad alta entre los ítems ( $\alpha$ : 0.870), esto hace alusión a una alta confiabilidad del instrumento. En función a la varianza explicada por el cuestionario, se extrajo una matriz de 3 factores los cuales explican el 41 %, de esta manera se puede mencionar que dicho cuestionario mide los tres factores del apoyo social planteados por el autor del mismo (Anexo G).

Por su parte, el cuestionario de los cinco grandes factores obtuvo una alta puntuación en el análisis de confiabilidad ( $\alpha$ : 0.827), sugiriendo que los ítems del test presentan una alta consistencia interna entre ellos, es decir, hay homogeneidad entre los ítems. Respecto a la validez del instrumento, se encontraron 5 factores, lo cuales

explican en conjunto un 45.42 % de la varianza, siendo que este cuestionario mide el modelo de los cinco grandes factores planteados inicialmente por Caprara, Barbaranelli y Borgogni (Anexo H).

### **Análisis de los estadísticos descriptivos de las variables**

Con el objetivo de evaluar el comportamiento y la distribución de los puntajes obtenidos en cada una de las variables, se calcularon los estadísticos descriptivos para cada variable dentro de la muestra (Anexo I).

#### **Variables sociodemográficas:**

Para la variable sexo, se obtuvo una mayor proporción de hombres que de mujeres, y para la variable edad se obtuvo una media de 33 años (S: 8.36).

Tabla 1.

*Distribución de la Muestra por Edad y Sexo*

	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
<b>Edad</b>	<b>19-40</b>	<b>41-69</b>	<b>19-40</b>	<b>41-69</b>
<b>N</b>	79	13	31	7
<b>%</b>	60.7%	10%	23.8%	5.3%

Respecto al estado civil y el número de hijos se encontró:

Tabla 2.

*Distribución de la Muestra según Estado Civil*

<b>Estado civil</b>	<b>Soltero</b>	<b>Concubino</b>	<b>Casado</b>	<b>Divorciado</b>
<b>N</b>	61	43	23	3
<b>%</b>	46.9 %	33.1 %	17.7 %	2.3 %

Tabla 3.  
*Distribución de la Muestra según Número de Hijos*

<b>Número de hijos</b>	<b>Sin hijos</b>	<b>1 hijo</b>	<b>2 hijos</b>	<b>3 y 4 hijos</b>
<b>N</b>	26	50	36	18
<b>%</b>	20 %	38.5 %	27.7 %	13.8%

En relación a otras variables que fueron registradas para este estudio, asociadas a los años de servicio (X: 9 años, S: 6.1) y las horas de servicio (X: 14 horas, S: 6.65), se encontró que:

Tabla 4.  
*Distribución de la Muestra por Años de Servicio*

<b>Años servicio</b>	<b>2-10</b>	<b>10-31</b>
<b>N</b>	82	48
<b>%</b>	63%	37%

Tabla 5.  
*Distribución de la Muestra por Horas de Servicio Diarias*

<b>Horas servicio</b>	<b>5-10</b>	<b>11-16</b>	<b>17-24</b>
<b>N</b>	61	31	38
<b>%</b>	46.9	23.8	29.2

### **Síndrome de burnout**

Por otro lado, para las dimensiones del síndrome de burnout se encontró que, para agotamiento emocional los policías obtienen puntuaciones entre 0 y 27 puntos, siendo el promedio de 11 puntos (S: 5.01, As: 0.443, Cu: 0.298), es decir, la mayoría de los policías presentan niveles medios de agotamiento emocional, siendo la forma de la distribución similar a la curva normal. (Anexo J). Los puntos de corte fueron para los puntajes bajos cuartil 25 (9 puntos) y para los puntajes altos cuartil 75 (27 puntos).

En la dimensión de despersonalización, se obtuvo un promedio de 3.32 puntos (S: 3.262, As: 1.16, Cu: 1.675), siendo el puntaje más bajo obtenido de 0 y el más alto de 16 puntos, esto sugiere que la mayoría de los policías presentan valores bajos de despersonalización, presentando una distribución leptocúrtica con mayor acumulación de los datos hacia los valores centrales (Anexo J). El puntaje bajo se midió con el cuartil 25 (5 puntos) y el puntaje alto se comparó con el cuartil 75 (15 puntos).

Mientras que para la dimensión de baja realización personal, se encontraron puntuaciones entre 0 y 24 puntos, siendo la media de la distribución de 7.92 puntos (S: 5.13, As: 0.882, Cu: 0.766), con lo cual el promedio de los policías indica puntuaciones bajas en esta dimensión, con mayor acumulación de los datos en los valores medios e inferiores a la media (AnexoJ); siendo el punto de corte para los puntajes bajos de 8 puntos (Cuartil 25) y para los puntajes altos 24 puntos (Cuartil 75).

### **Resiliencia**

Los análisis de la variable resiliencia indican que los policías obtuvieron puntajes entre 31 y 100 puntos, con un promedio de 86 puntos (S: 11.404, As: -1.594, Cu: 3.999), siendo la forma de la distribución leptocúrtica con una asimetría negativa y coleada a la izquierda; en base a este resultado se puede decir que la mayoría de los policías se consideran personas resilientes, capaces de superar las adversidades, esto hace que los datos se concentren en valores medios altos (Anexo K). Para conocer el punto de corte de esta variable se utilizó el cuartil 25, que indica 25 puntos y el cuartil 75, el cual indica puntuaciones mayores a 75 puntos.

### **Apoyo social**

Esta variable se divide en apoyo social en general, apoyo de amigos y apoyo de sí mismo y figuras importantes. Se encontró que, en la dimensión de apoyo social en general, los policías puntúan en promedio 37.61 puntos (S: 6.96, As: -0.33, Cu: -0.24), siendo el puntaje menor obtenido de 16 y el máximo valor de 51 puntos, con lo cual se puede decir que la muestra de funcionarios presentan valores medio-altos de

apoyo social en general, sin embargo hay mayores datos hacia valores medios a la media, siendo la forma de la distribución leptocúrtica (Anexo L). El punto de corte utilizado para conocer si la muestra presentaba bajos o altos puntajes de apoyo general se basó en el cuartil 25 (13 puntos) y el cuartil 75 (38 puntos).

En cuanto al apoyo social de amigos se halló que los sujetos puntúan entre 4 y 21 puntos, con un promedio de 15.49 (S: 3.96, As: -0.601, Cu: 0.020), lo que sugiere puntuaciones medio-altas en esta dimensión, siendo la forma de la distribución semejante a la normal, sin embargo hay cierta tendencia de los datos hacia valores inferiores y medios (Anexo L). De esta manera, se sacaron los cuartiles para separar la distribución y así conocer si los valores obtenidos eran bajos (Cuartil 25: 5.25) o altos (Cuartil 75: 15.75).

Mientras que en la dimensión de apoyo de sí mismo y figuras importantes, se observaron valores desde 4 puntos a 18, siendo el promedio para esta variable de 10.85 punto (S: 3.59, As: 0.068, Cu: -0.868), con lo cual se puede decir que los policías obtienen puntuaciones medias en esta dimensión, aunque la forma de la distribución es platicúrtica, es decir, no hay presencia de picos en los datos; pero es en la dimensión de apoyo en general en la que más puntuación obtienen (Anexo L). El criterio utilizado para separar la distribución fueron los cuartiles, siendo puntajes bajos inferiores a 4.5 (Cuartil 25) y los puntajes altos más de 13.5 (Cuartil 75). Estas puntuaciones indican que la muestra de policías presenta valores medios de apoyo social.

### **Variables de personalidad**

Para la escala de los cinco grandes factores, la cual se divide en cinco categorías, se encontraron los siguientes resultados (Anexo M). Para el factor de Neuroticismo se encontraron puntuaciones entre 20 y 45 puntos, siendo el promedio de 31.82, que al dividirlo en alto (Cuartil 75: 41.25 puntos) y bajo (Cuartil 25: 13.5 puntos), los sujetos se encontrarían en la categoría media (S: 4.38, As: 0.23, Cu: 0.32), esta distribución se asemeja a la curva normal. En el factor de Extraversión se halló un promedio de 33.14 puntos, el cual se hallaría en la categoría alta (S: 4.32,

As: -0.116, Cu: 1.19), con un puntaje mínimo de 18 y un puntaje máximo de 45 puntos, con una asimetría negativa, es decir, la mayoría de los datos se concentra en valores inferiores a la media y presenta una forma leptocúrtica. Para el factor extraversión, los puntos de corte fueron 8.75 puntos (Cuartil 25) y 26.25 (Cuartil 75).

Por otro lado, para el factor de apertura, se encontraron valores entre 10 y 40 puntos, con un promedio de 26.92 puntos, indicando puntajes medios en este factor (S: 4.45, As: -0.064, Cu: 0.422), estos datos indican una asimetría negativa, es decir que los valores más extremos se sitúan en puntuaciones negativas y la forma de la distribución es leptocúrtica. El puntaje de corte fue para los valores bajos 11.25 (Cuartil 25) y para los puntajes altos 33.75 (Cuartil 75).

Además para el factor de afabilidad los sujetos obtuvieron un promedio de 22.02 puntos, es decir este valor se considera medio (S: 3.14, As: -0.228, Cu: 0.453), con valores entre 12 y 30 puntos, lo que sugiere que la forma de la distribución es similar a la normal aunque hay mayor acumulación de los datos hacia los valores inferiores y centrales. Los puntos de corte son similares a los de extraversión (Cuartil 25: 8.75 puntos; Cuartil 75: 26.25).

Por último para el factor tesón, se encontraron puntajes entre los 17 y 35 puntos, siendo la media de 26.70, situándose en un puntaje alto (S: 3.48, As: -0.163, Cu: 0.018), con una forma de la distribución similar a la curva normal, mientras que los datos más extremos se sitúan hacia las puntuaciones positivas (Anexo M). Nuevamente se usaron los cuartiles para conocer si el valor promedio se encuentra en posiciones bajas (Cuartil 25: 7.5) o altas (Cuartil 75: 22.5). En base a estos datos se puede decir que la muestra de policías son personas activas, enérgicos, entusiastas y dominantes, así como ordenados, perseverantes, escrupulosos y reflexivos; sin embargo también pueden ser amigables, generosos, abiertos a experiencias nuevas y culturas diferentes, emotivas, impulsivas e irritables.

## **Análisis de los resultados de las correlaciones**

Luego de analizar los estadísticos descriptivos, se procedió a sacar las correlaciones simples producto momento de Pearson para todas las variables, encontrándose los siguientes resultados (Anexo N):

### **Dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout**

En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, presenta una relación no significativa y muy baja con resiliencia ( $r: -0.075, p > 0.05$ ); en función al apoyo social en general se encontró una relación negativa y baja, la cual resulta significativa ( $r: -0.273, p < 0.01$ ); esto indica que a mayor apoyo general, menor agotamiento emocional. Lo mismo ocurre con el apoyo social de amigos ( $r: -0.178, p < 0.05$ ), en la que se encontró una relación negativa y baja lo que indica que a menor apoyo social de amigos, mayor agotamiento emocional, también se halló una relación baja y negativa con el apoyo de sí mismo y figuras importantes ( $r: -0.225, p < 0.01$ ), esto indica que obtener puntajes bajos en apoyo social de sí mismo y figuras importantes se relaciona con presentar mayores puntajes de agotamiento emocional (Anexo N).

Para las variables de personalidad, ninguno de los factores correlacionó con el agotamiento emocional (Neuroticismo  $r: -0.052, p > 0.05$ , Extraversión  $r: -0.007, p > 0.05$ , Apertura  $r: 0.083, p > 0.05$ , Afabilidad  $r: -0.134, p > 0.05$ , Tesón  $r: 0.032, p > 0.05$ , Anexo N).

En base a estos resultados, se rechaza la hipótesis uno ya que no hay una relación entre el agotamiento emocional y la resiliencia; así como la hipótesis tres la cual plantea relación entre las variables de personalidad y la dimensión de agotamiento emocional. Sin embargo, se acepta la hipótesis dos en la que con mayor apoyo social se espera menor agotamiento emocional. Hay que mencionar que la variable edad ( $r: -0.1, p > 0.05$ ) y años de servicio ( $r: -0.037, p > 0.05$ ) no correlacionó de manera significativa con el agotamiento emocional, con lo cual no importa la edad o el tiempo que se tenga en el ejercicio profesional, cualquier policía puede presentar agotamiento emocional.

### **Dimensión de despersonalización del síndrome de burnout**

Correlacionó de manera baja y negativa con la variable resiliencia ( $r: -0.201, p < 0.05$ ) y fue estadísticamente significativa, con lo cual presentar mayores niveles de resiliencia puede producir menores niveles de despersonalización, esto hace que se acepte la hipótesis uno para esta dimensión, la cual plantea una relación negativa entre ambas variables (Anexo N).

En función a las dimensiones del apoyo social, no se encontraron relaciones significativas, es decir que el apoyo social general ( $r: -0.144, p > 0.05$ ), el apoyo social de amigos ( $r: -0.070, p > 0.05$ ) y el apoyo de sí mismo y figuras importantes ( $r: -0.076; p > 0.05$ ) no muestra relación con la despersonalización. Lo mismo sucede con los factores del modelo de los cinco grandes factores, en la que no se encontraron relaciones significativas (Neuroticismo  $r: -0.034$ , Extraversión  $r: 0.036$ , Apertura  $r: -0.060$ , Tesón,  $r: -0.026$  y Afabilidad  $r: -0.066; p > 0.05$ ). Con estos resultados se puede mencionar que se rechazan las hipótesis dos, tres, cuatro y seis, en las que se planteaban relaciones entre las tres dimensiones del apoyo social y los factores de personalidad con la dimensión despersonalización. También se analizaron los datos con la edad ( $r: 0.024, p > 0.05$ ) y los años de servicio ( $r: 0.023, p > 0.05$ ) y no se encontró una relación significativa entre estas variables (Anexo N).

### **Dimensión de baja realización personal del síndrome de burnout**

Se encontró una relación no significativa con la variable resiliencia ( $r: -0.09, p > 0.05$ ), esto hace que se rechace la hipótesis uno que relacionaba la baja realización personal con la resiliencia.

De igual forma, se obtuvieron las correlaciones con las dimensiones del apoyo social en la que todas presentaron relaciones no significativas (Apoyo social general  $r: -0.161$ ; apoyo social de amigos  $r: -0.155$ ; apoyo social de sí mismo y figuras importantes  $r: -0.112; p > 0.05$ , Anexo N). Lo mismo sucede con los cinco factores de la personalidad, es decir no hay relaciones significativas entre la baja realización personal y los puntajes en neuroticismo ( $r: -0.05, p > 0.05$ ), extraversión ( $r: -0.08, p > 0.05$ ), apertura ( $r: -0.04, p > 0.05$ ), afabilidad ( $r: -0.13, p > 0.05$ ) y tesón ( $r: -0.09, p >$

0.05, Anexo N). En base a estos resultados se rechazan las hipótesis dos, tres, cuatro y siete, las cuales postulaban una relación entre las dimensiones del apoyo social y los factores del modelo de los cinco grandes factores con la baja realización personal.

En cuanto a la edad ( $r: -0.169, p > 0.05$ ) y los años de servicio ( $r: -0.132, p > 0.05$ ) se encontraron relaciones bajas y no significativas, lo que indica que presentar una baja realización personal no se relaciona con tener más edad o más años de servicio, o viceversa.

Por otro lado, en base al factor de apoyo social general, se halló que al relacionarla con la variable resiliencia se obtiene una relación positiva, baja pero significativa, indicando que altos puntajes en resiliencia se asocia a mayores puntuaciones en apoyo social general ( $r: 0.236, p < 0.01$ ). Sin embargo para las variables de personalidad se encontraron relaciones bajas y positivas pero no significativas (neuroticismo  $r: 0.004$ ; extraversión  $r: 0.11$ ; apertura  $r: 0.03$ ; afabilidad  $r: 0.07$ ; tesón  $r: 0.09$ ;  $p > 0.05$ ).

El factor de apoyo social de amigos correlacionó de manera positiva, baja y significativa con los puntajes de resiliencia ( $r: 0.25, p < 0.01$ ), lo que sugiere que altos puntajes en resiliencia puede promover mayores puntajes en este factor. Para las variables de personalidad, todas las relaciones fueron positivas, bajas y no significativas, exceptuando el factor de afabilidad ( $r: 0.19, p < 0.05$ ), esto indica que un alto puntaje en afabilidad se asocia con altos puntajes en apoyo social de amigos (Neuroticismo:  $r: 0.03$ , Extraversión:  $r: 0.136$ , Apertura:  $r: 0.15$ , Tesón:  $r: 0.09$ ;  $p > 0.05$ ).

Mientras que para el factor de apoyo social de sí mismo y de figuras importantes se descubrió que correlaciona de manera positiva, baja y significativa con la variable resiliencia ( $r: 0.21, p < 0.05$ ), esto indica que a mayor resiliencia, mayor apoyo social de este tipo. Sin embargo, para las variables de personalidad se encontraron relaciones bajas y positivas pero no significativas con este factor (Neuroticismo:  $r: 0.12$ , Extraversión:  $r: 0.13$ , Apertura:  $r: 0.15$ , Afabilidad:  $r: 0.09$ , Tesón:  $r: 0.14$ ;  $p > 0.05$ ).

También se correlacionaron cada uno de los cinco grandes factores con la variable resiliencia, encontrándose valores bajos, positivos y significativos en cada uno, esto sugiere que al presentar puntuaciones altas en resiliencia los sujetos mostrarán mayores valores en neuroticismo ( $r: 0.29, p < 0.01$ ), extraversión ( $r: 0.37, p < 0.01$ ), apertura ( $r: 0.32, p < 0.01$ ), afabilidad ( $r: 0.28, p < 0.01$ ), y tesón ( $r: 0.54, p < 0.01$ ).

### **Análisis de regresión múltiple**

Además de obtener las correlaciones entre las variables del estudio, se realizó un modelo de regresión múltiple, con la finalidad de conocer el impacto en conjunto de todas las variables sobre cada una de las dimensiones del síndrome de burnout. Se contrastó el modelo propuesto con las tres dimensiones del síndrome de burnout, encontrándose que se cumplen los supuestos para poder realizar el análisis (Anexos Ñ, O, P):

- a) La noción de un modelo aditivo, en donde la combinación lineal de las variables predictoras, es decir resiliencia, apoyo social general, apoyo social de amigos, apoyo social de sí mismo y figuras importantes, neuroticismo, apertura, afabilidad, tesón y extraversión, permite obtener información con respecto a las variables predichas, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, en base a un modelo que incluye una varianza real y una varianza de error.
- b) En cuanto al supuesto de homocedasticidad, que supone que para cada valor de la variable dependiente, las varianzas de los residuos son constantes; se observa que la mayoría de los puntajes de error se agrupan en torno al valor 0 y no se estima un patrón claro de relación entre los residuos. Esto sugiere que la distribución aparenta ser aleatoria y permite confirmar el cumplimiento de la homocedasticidad.
- c) Se asume el supuesto de linealidad, mientras que el supuesto de homogeneidad no se cumple, ya que resultaron desiguales las matrices de covarianza de acuerdo con el coeficiente M de Box.

- d) Para el supuesto de multicolinealidad, se encuentran correlaciones entre las variables predictoras inferiores al valor normativo de 0.70, esto señala que la primera aproximación a las variables predictoras sugiere ausencia de correlación entre ellas.
- e) Respecto a la independencia de los errores, el cual consta de varios indicadores que permiten poner a prueba el comportamiento de los residuos, la media de los errores fue de 0, lo que sugiere que los errores se cancelan entre sí. En cuanto a los límites de los errores estandarizados, que deberían hallarse entre los valores +/- 2 puntos, se encontraron puntajes superiores, lo que señala que el supuesto no se cumple a cabalidad. Sin embargo, la correlación de los errores, observado por el estadístico Durbin-Watson, indica independencia de los errores.
- f) El supuesto de normalidad implica que la variable predicha debe presentar una distribución normal, este se calculó para las tres dimensiones a partir del histograma, encontrándose que la forma de la distribución, para cada dimensión, es leptocúrtica, en la que la mayoría de los datos se encuentra en los valores centrales.

En cuanto al análisis de regresión múltiple, se encontró que la dimensión de la variable dependiente, Agotamiento emocional, correlaciona de forma baja y positiva significativa ( $R: 0.374$ ,  $p: 0.029$ ) con la mejor combinación lineal de las variables predictoras (resiliencia, apoyo social general, apoyo social de amigos, apoyo social de sí mismo y figuras importantes, neuroticismo, apertura, afabilidad, tesón y extraversión). Además, la mejor combinación lineal de estas variables explica un 14% de la varianza del agotamiento emocional (Anexo Ñ).

En la dimensión de la variable dependiente, Despersonalización, se encontró que correlaciona de forma baja y positiva pero no significativa ( $R: 0.314$ ,  $p: 0.172$ ) con la mejor combinación lineal de las variables predictoras (resiliencia, apoyo social general, apoyo social de amigos, apoyo social de sí mismo y figuras importantes, neuroticismo, apertura, afabilidad, tesón y extraversión). Además, la mejor

combinación lineal de las variables predictoras explican solo un 9.8% de la varianza de la dimensión de despersonalización (Anexo O).

Del mismo modo, se encontró que la dimensión de la variable dependiente de baja realización personal correlaciona de forma baja, positiva y no significativa ( $R: 0.214$ , sig:  $0.759$ ) con la mejor combinación lineal de las variables predictoras (resiliencia, apoyo social general, apoyo social de amigos, apoyo social de sí mismo y figuras importantes, neuroticismo, apertura, afabilidad, tesón y extraversión). Esta combinación lineal explica solo un 4.6% de la varianza de la baja realización personal (Anexo P).

#### *Análisis adicional de variables sociodemográficas*

Se decidió contrastar algunas variables que han presentado resultados contradictorios en la literatura como número de hijos, años de servicio, el estado civil y edad, con la finalidad de conocer el comportamiento de dichas variables en esta investigación; para esto se calcularon  $t$  de student de grupos independientes. Para la variable sexo, no se encontraron diferencias significativas entre las puntuaciones de hombres y mujeres en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional ( $t: 0,208$ ,  $p = 0.836$ ), despersonalización ( $t: 1,894$ ,  $p = 0.060$ ) y baja realización personal ( $t: 1,442$ ,  $p = 0.152$ ), estos resultados indican que no hay diferencias entre hombres y mujeres en la presentación de alguna de las dimensiones del síndrome de burnout, sin embargo estos resultados deben ser tomados con precaución debido a la mayor proporción de hombres hallada en la muestra (Anexo Q).

Para la variable número de hijos, se separaron los sujetos en dos grupos, aquellos participantes sin hijos formaron un grupo y los que presentaron de 1 a 4 hijos se ubicaron en otro; en base a esto se encontró que no hay diferencias significativas entre la presencia o ausencia de hijos con el agotamiento emocional ( $t: -0.497$ ,  $p = 0.620$ ), la despersonalización ( $t: -1.103$ ,  $p = 0.272$ ) y la baja realización personal ( $t: 0.540$ ,  $p = 0.604$ , Anexo R).

Por otro lado, la variable estado civil se computó de la misma manera que la variable número de hijos, con lo cual las personas que no presentaron pareja se

agruparon en un grupo, mientras que aquellos que si estaban involucrados en una relación, formaron el otro grupo. En base a esto no se hallaron diferencias significativas entre la presencia o ausencia de pareja con las dimensiones de agotamiento emocional (t: -0.244, p = 0.808), despersonalización (t: -0.627, p = 0.532) y baja realización personal (t: -0.156, p = 0.876), se puede decir entonces, que estar en una relación de pareja no se asocia con presentar mayores o menores niveles del síndrome de burnout (Anexo S).

En función a la variable edad, se procedió a separar la muestra en dos grupos, el primero estuvo conformado por la sujetos con edades comprendidas entre 19 y 40 años, los cuales son reportados por Papalia, Wendkos y Duskin (2010) como adultez temprana, mientras que los participantes con edades entre 41 y 65 años entran en la categoría de adultez media. No se encontraron diferencias significativas entre estos grupos en función a sus niveles de agotamiento emocional (t: 1.776, p = 0.078), despersonalización (t: 1.078, p = 0.283) y baja realización personal (t: 2.277, p = 0.024) con lo cual se puede concluir que, para esta muestra, no se encuentran diferencias en cuanto a la edad y los niveles del síndrome de burnout (Anexo T).

Finalmente, se quiso conocer la diferencia entre los grupos con menos de 10 años de servicio de aquellos con más de 10 años; esta criterio de edad se utilizó en base a la bibliografía que reporta que a partir de los 10 años hay más posibilidades de presentar síntomas de burnout. Al comparar los grupos no se obtuvieron resultados significativos entre los años de servicio total y las dimensiones del síndrome de burnout (Agotamiento: t: 0.497, p = 0.620; Despersonalización t: -0.194, p = 0.847, Baja realización personal t: 1.240, p = 0.217; Anexo U).

## Discusión

La presente investigación tuvo como finalidad conocer la relación existente entre las variables resiliencia, apoyo social y la personalidad sobre las dimensiones del síndrome de burnout en una muestra de policías del Municipio Baruta de Caracas, evidenciándose que los funcionarios de este cuerpo policial presentan valores medios en agotamiento emocional, así como bajos valores de despersonalización y adecuada realización personal.

Es importante mencionar el papel que tiene el tipo de trabajo realizado en cada brigada de la policía (Ver organigrama Anexo S), sobre todo entre aquellos que trabajan en situación de calle o los que se encargan de vigilar a los privados de libertad, en comparación a los que desempeñan trabajos administrativos, porque esto puede influir en sus niveles del síndrome, por ejemplo los funcionarios que trabajan con los reos afirman que la mayoría de los que se encuentran ahí es por motivos de robo, con lo cual no les importa lo que le ocurra a ellos porque son criminales que merecen un castigo, lo cual puede indicar erróneamente mayor despersonalización, porque a los funcionarios no es que no les interesen sino que sienten que deben pagar un castigo por lo que hicieron.

En cuanto a los que trabajan en calle y los que realizan trabajos administrativos, resultaría interesante conocer si presentan montos similares de agotamiento emocional, ya que las razones puede que sean diferentes, es decir un funcionario que está constantemente en calle atendiendo al público, en situaciones poco cómodas, como estar de pie por varias horas, puede que presenten mayores niveles de agotamiento emocional. En cambio, los funcionarios que están de personal administrativo puede que se agoten por el trabajo rutinario que desempeñan, así como por la poca variabilidad en los casos que les llega, porque cada brigada se encarga de un tipo específico de suceso, por ejemplo la división de violencia en contra de la mujer solo se encarga de trabajar con víctimas y victimarios de violencia doméstica, etc. A pesar de resultar interesante estas comparaciones, para esta investigación no fue considerado la brigada a la que pertenecían porque es el primer acercamiento que se tiene con esta muestra en particular.

Otra característica de los funcionarios es que presentaron altos montos en resiliencia y apoyo social, por lo que son capaces de superar las situaciones difíciles, contando con el apoyo de varias personas para manejar dichas situaciones estresoras, tanto personales como laborales. Esto se relaciona con lo que reportan Sapene y Tomasino (2001) ya que la variable apoyo social favorece la sensación de auto-eficacia en el trabajo, sobre todo contar con el soporte y reconocimiento de otra persona sobre la labor que se realiza, lo que funciona como herramienta para mejorar la percepción que se tiene sobre la propia imagen ya que un funcionamiento adecuado y una competencia social serán característicos de un funcionamiento resiliente (Becoña, 2006).

Esto puede relacionarse con tener expectativas de control personal, asociadas a la resiliencia, ya que el trabajo policial les permite construir una vida más saludable a través de sus esfuerzos y relaciones, logrando integrar factores protectores y de riesgo, de forma tal que puedan ser perseverantes con sus metas y transformar de manera exitosa el sistema social (Werner y Smith; citado en Fiorentino, 2008), con lo cual a pesar de estar atravesando por una situación difícil pueden superar y sobrellevar dicha situación. Esto indica que puede haber una relación entre algunas variables de personalidad y presentar altos niveles de apoyo social y resiliencia.

En función a las variables de personalidad, se puede decir que los policías evaluados se presentan como personas dinámicas, activas, enérgicas, dominantes, con facilidad de palabra y entusiastas (Extraversión), esto probablemente asociado a la presencia de rasgos como ser ordenados, diligentes, escrupulosos, reflexivos y perseverantes (Tesón); en menor medida son personas abiertas a la experiencia, por lo que logran estar interesados por las cosas y experiencias nuevas, mostrándose como personas cultas y dispuestas al contacto con culturas y costumbres distintas. Así mismo, son cooperativos, cordiales, altruistas, amigables y generosos (Afabilidad); por otro lado, presentaron rasgos de neuroticismo que señalan características de irritabilidad, impulsividad, ansiedad y vulnerabilidad ante ciertas situaciones.

Para estas dimensiones de personalidad se encontraron puntajes altos en extraversión y tesón, así como puntajes medio en las demás dimensiones, estos

resultados pueden explicarse, en cierta medida, por deseabilidad social, ya que los funcionarios desean dar la impresión de buenos trabajadores. Además, muchos funcionarios rellenaron el cuestionario en base a los extremos (muy en desacuerdo o muy de acuerdo) lo cual puede hablar de sesgo en las respuestas y estar interferido por la capacidad de comprensión de cada sujeto al momento de contestar el instrumento, ya que hay varios ítems que se computan de manera inversa y los funcionarios no tomaban en cuenta esta diferencia en la redacción al momento de contestar.

Se halló que la mejor combinación lineal de las variables predictoras se dio sobre la dimensión del síndrome de burnout de agotamiento emocional, esto indica que la combinación entre resiliencia, apoyo social y la personalidad logran explicar los niveles de agotamiento emocional que presentan los funcionarios de la policía, siendo mayormente explicada por el apoyo social. Estos resultados son consistentes con lo hallado por Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart (2009) quienes encontraron relaciones negativas y significativas entre el agotamiento emocional y las dimensiones del apoyo social, mientras que en el estudio de Topa y Morales (2006), no se encontraron relaciones significativas, sin embargo, la dirección del efecto sí es negativa, con lo cual se puede concluir acerca de la importancia que tiene el apoyo social sobre los niveles del síndrome de burnout, en donde las personas que cuentan con mayor fuente de apoyo presentarán menos síntomas del síndrome de burnout.

También es consistente con lo reportado por Stephens y Long (1998) quienes encontraron una relación entre el apoyo social y los niveles de estrés de los policías, tanto del supervisor como de los compañeros de trabajo y de personas que no trabajen con ellos, lo cual puede ser comparable con apoyo social en general, de figuras importantes y de amigos. Así como lo encontrado por Prati y Pietrantonio (2010) en donde el apoyo social se asocia con menores problemas de salud, lo cual puede asociarse al síndrome de burnout por todo lo que involucra.

Por otro lado, también es consistente con lo encontrado por Halbesleben (2006) el cual halló, a través de un meta análisis, una relación negativa entre el apoyo social y el agotamiento emocional. Todo esto indica que el apoyo social constituye un

factor protector sobre los niveles de estrés de las personas, sobre todo en el síndrome de burnout, con lo cual esta variable puede hacer la diferencia entre presentar altos o bajos niveles de burnout. Como lo explica Aranda, Pando y Pérez (2004) las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud, esto quiere decir que al mantener relaciones significativas se puede disminuir o tolerar altos niveles de estrés o presión.

Para las dimensiones del burnout correspondientes a despersonalización y baja realización personal, no se encontraron relaciones significativas con la mejor combinación lineal las variables predictoras; esto puede deberse a los bajos valores obtenidos por los funcionarios en estas dimensiones del burnout, lo cual dificulta observar una relación entre las variables ya que mientras más homogénea es la muestra más características va a compartir y se apreciarán pocas diferencias entre las mismas. Esto puede deberse a que los funcionarios perciben su trabajo como un lugar que le brinda beneficios, en el que pueden desarrollar sus fortalezas y ponerlas al servicio dentro de una carrera profesional, con lo cual ven su ambiente de trabajo como una oportunidad para desarrollarse y crecer profesionalmente.

Además, que hayan obtenido puntuaciones adecuadas en realización personal, puede resultar de aspectos positivos que dichos profesionales encuentran en su propio trabajo, aspectos satisfactorios del contacto con ciudadanos y un buen ajuste persona-trabajo (Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, Cañadas, Suárez, et al., 2007), lo cual parece ser el caso de estos funcionarios ya que muchos comentan la importancia de su trabajo, así como el querer ayudar a los demás y tratar de buscar soluciones a los problemas de los ciudadanos; con lo cual perciben que su trabajo es importante y presenta aspectos que lo hacen placentero, ayudando así a su realización personal.

Estos resultados no son congruentes con lo hallado por Sapene y Tomasino (2001), en el que se encontraron relaciones significativas entre despersonalización y baja realización personal con el apoyo social, las estrategias de afrontamiento y el género; esta diferencia posiblemente se debe a que estas autoras tomaron en cuenta

los niveles de afrontamiento, los cuales han mostrado relación con el apoyo social, mientras que en esta investigación se utilizó la capacidad del individuo para superar las adversidades, es decir los niveles de resiliencia, además las muestras utilizadas son diferentes lo cual puede indicar diferencias en el tipo de trabajo que hacen, ya que en el estudio de Sapene y Tomasino utilizaron personal que trabaja con niños de la calle e institucionalizados mientras que en este estudio se usaron policías municipales.

En cuanto a las relaciones de cada variable, se puede mencionar que la variable resiliencia, no presentó una relación significativa con el agotamiento emocional, lo cual contrasta con lo encontrado por Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador (2006) y por Ríos, Carrillo y Sabuco (2012), debido a que la muestra del presente estudio es homogénea en función a la resiliencia y presenta bajas puntuaciones en agotamiento emocional, con lo cual no se puede concluir de manera exacta que haya una relación entre ambas variables, porque a pesar de las situaciones estresantes los funcionarios logran superar las adversidades y aprender de ellas.

Lo mismo ocurre con las variables de personalidad, es decir, no hubo una relación entre estas características y ninguna de las variables del síndrome de burnout de los funcionarios evaluados, a diferencia de lo hallado en otros estudios, como el de Gholami y Pakdel (2012) y De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013), observándose que la diferencia principal entre los estudios radica en la muestra utilizada, ya que en el estudio reportado se trata de trabajadores de fábrica en los que el trabajo es rutinario e implica estar en una posición de subordinación al patrono, con lo cual deben acatar todas las normas que ellos digan; sin embargo esto no sucede en el funcionamiento policial ya que, a pesar de tener una forma estándar de atacar cualquier eventualidad y de responder a un supervisor, los policías pueden modificar la manera en que se aproximan a una situación problemática, así como ser independientes en el sector que les toca cubrir, en donde ellos pueden basarse en sus propios conocimientos para manejar un problema.

Otra característica de la muestra utilizada en los estudios reportados anteriormente es que los trabajadores de fábrica más extrovertidos presentaban

menores niveles de burnout (Gholami y Pakdel, 2012), esto puede deberse a que es un trabajo más solitario, con lo cual relacionarse con los demás compañeros puede ayudar a la persona a no desarrollar altos niveles de burnout. Sin embargo, esto no sucede en la muestra de policías evaluados en la presente investigación, porque constantemente laboran con uno o más compañeros de trabajo, además laboran con personas lo que hace que mantengan un trato de cordialidad y respeto por el otro, independientemente de sus rasgos de personalidad.

Al comparar los resultados obtenidos en la muestra policial venezolana de la actual investigación, con el estudio De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013), el cual se realizó con una muestra de policías nacionales provenientes de España; se debe considerar la diferencia en los índices de delitos cometidos en ambos países, ya que la tasa de crímenes cometidos en España es inferior a los de Venezuela; la criminalidad en el país europeo se redujo un 3.2 % en el 2013 en comparación al año 2012, aun cuando hubo una subida del 3.6 % de los robos con fuerza en domicilios (Europa Press, 2013). Esta situación no sucede en Venezuela, en la que Caracas es una de las ciudades más peligrosas del mundo (ONG mexicana de Seguridad Justicia y Paz, 2013). Estos índices señalan que la participación de los funcionarios ante estas situaciones es diferente porque se enfrentan a contextos variables, siendo uno menos violento que el otro, por lo que el perfil de personalidad pierde importancia ante la función policial en situaciones tan extremas.

Además la cultura española tiende a acatar las normas impuestas, así como respetar a la autoridad, en cambio el venezolano ha mostrado una tendencia de buscar infringir las normas, de manera que salga beneficiada su persona; esto quiere decir que el comportamiento de la sociedad en torno a las normas también es diferente y puede ayudar a comprender las diferencias entre ambas muestras ya que no importa la presencia o ausencia del funcionario policial el venezolano buscará varias formas para infringir la norma porque sabe que no obtendrá un castigo, en cambio en el contexto europeo no es necesario que esté la autoridad para cumplir la norma porque saben que cualquier infracción obtendrá una consecuencia. Esto puede hacer que el trabajo de los funcionarios venezolanos sea más difícil porque tienen que atacar la

“viveza” de los conductores, mientras que los policías europeos confían en que el otro respetará las normas, lo que puede hacer su trabajo más monótono porque, la mayoría, cumple los deberes impuestos por la ley.

Por otro lado, la visión que tienen los venezolanos de los funcionarios de la policía es una imagen negativa (Fondevilla 2009), generando una costumbre en torno al mal ejercicio policial; en cambio en España los cuerpos policiales son los que hacen cumplir las leyes y si esto no sucede, el ciudadano puede actuar en contra del policía, de forma que este funcionario recibirá un castigo (De Antonio, 2014). Sin embargo, esto no sucede en el contexto venezolano, debido a los altos índices de corrupción presentes en las instituciones públicas (Hung, 2008), por lo que el incumplimiento de las funciones policiales no acarreará consecuencia alguna para el funcionario y por tanto no habrá estresores en este sentido.

Es importante destacar que, a pesar de los índices de violencia y de la imagen negativa de los funcionarios, actualmente el cuerpo más eficiente en Caracas es el de Baruta, el cual tiene diversos programas para proteger y ayudar a los ciudadanos, entre estos se puede mencionar las direcciones dedicadas a las comunidades y la atención al ciudadano en las que se plantean reuniones con los vecinos y consejos comunales para identificar y mejorar las situaciones delictivas; además cuentan con permanencia telefónica y dirección de correo electrónico, los cuales están disponibles para que los vecinos puedan reaccionar y denunciar cualquier eventualidad. Sin embargo, también cuentan con un sistema de comunicación por radio lo cual brinda mayor rapidez en el traspaso de la comunicación (Rebotier, 2011).

Rebotier (2011) también afirma que la policía de Baruta cuenta con el doble de personal exigido por los estándares internacionales, esto habla de un mayor número de funcionarios dispuestos a velar por la seguridad de las personas; además el número de delitos ocurridos ha disminuido considerablemente, pasando de 4405 delitos a 398 para el año 2008. Estos logros se deben a la consolidación de la institución policial y al aumento de la inversión, pasando de tener 4 patrullas a 63, lo que se traduce a más funcionarios disponibles para combatir los delitos ocurridos (Rebotier, 2011).

Todos estos aportes a la policía de Baruta pueden ocasionar que los trabajadores se sientan motivados y menos cansados a seguir en su rutina y horario de trabajo, además el contar con mayores y mejores recursos hace que su jornada de trabajo sea menos fuerte y se desempeñen con mayor seguridad de éxito en su labor, ya que tienen a su disposición varios compañeros los cuales están preparados para ayudar ante cualquier eventualidad. Esta comparación puede darse con los policías de España los cuales pueden tener recursos para afrontar las situaciones conflictivas pero su ejercicio profesional es distinto al de los funcionarios Venezolanos, ya que la mayoría de los ciudadanos respetará y cumplirá las normas lo que puede hacer su trabajo más rutinario y monótono, en cambio el contexto variante en Venezuela puede hacer que los funcionarios se muestren más atentos al momento de actuar.

Además el exponerse a niveles moderados de riesgo puede asociarse con resultados menos negativos e incluso beneficiosos; esto se basa en que los individuos expuestos a niveles intermedios de riesgo poseen un nivel suficiente del mismo como para aprender a afrontarlo (Becoña, 2006), esto puede relacionarse al contexto venezolano ya que los funcionarios pueden experimentar un nivel de riesgo intermedio, por todos los planes y aportes que hay dentro de su módulo policial, con lo cual pueden percibirlo como una fuente que les permitirá afrontar la situación.

Sin embargo, sean cual sean las condiciones de cada país, es importante mencionar que ambas muestras obtienen puntuaciones bajas en el síndrome de burnout lo que puede indicar que a pesar de ejercer una profesión de alto riesgo, los funcionarios presentan ciertas características que les permiten sobreponerse a las complicaciones cotidianas de su profesión, lo que origina un mejor desempeño en sus funciones laborales (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013), estas características pueden ser variables de personalidad y el tipo de apoyo social.

Para la dimensión de despersonalización, se encontró que correlaciona con la variable resiliencia, lo cual es consistente con lo hallado por Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador (2006) quienes reportan mayor despersonalización en relación a una menor resiliencia, esto indica que el efecto benéfico que tiene el presentar ciertos rasgos resilientes.

Se puede mencionar que al relacionarse con sus supervisores y compañeros de trabajo, se puede dar una identificación social, la cual resulta beneficiosa y puede ser uno de los factores más influyentes sobre el estrés laboral, lo que indica que la identificación con el grupo y el apoyo social, pueden influir de manera positiva sobre el síndrome de burnout, esto sugiere que la identificación protegerá a los empleados de consecuencias adversas, en parte porque les brinda la oportunidad de recibir apoyo social (Topa y Morales, 2006) el cual es beneficioso para manejar los niveles de estrés.

Esto puede indicar que ante figuras significativas con las cuales se mantiene una relación interpersonal positiva, se da mayor interés por las actividades, lo que se traduce en más energía para seguir trabajando (Ríos, Carrillo y Sabuco, 2012), es decir al tener figuras importantes que se preocupan por su persona, se logra desarrollar una relación más estrecha, en la que se desea cumplir las responsabilidades de manera más eficiente para no decepcionar al supervisor y a los compañeros. Por tanto en el ambiente laboral, las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud (Beltrán, Moreno y Reyes, 2004).

En base a este punto, varios funcionarios comentaban que al tener un jefe que se preocupara por ellos y los motivara a dar lo mejor en su ambiente laboral, ellos se sentían responsables de lo que ocurriera en su jornada, con lo cual trataban de ser eficaces durante ese turno, mientras que al tener un supervisor más autoritario que no se involucraba con su personal y los trataba de forma inhumana, ellos como forma de rechazo desatendían varias de sus obligaciones para que la mayor responsabilidad cayera sobre el supervisor.

Esto se observa en el estudio de Ríos, Carrillo y Sabuco (2012) en el que la relación con los profesores, sobre todo aquellos estudiantes que presentaban malas relaciones con los docentes, mostraban mayores niveles de agotamiento emocional, así como menores niveles de realización personal; a pesar de que se trata de profesores, estos resultados pueden ser extrapolados al contexto laboral ya que hay

una importancia en la relación entre los supervisores y los sub-alternos. Como lo reporta Gil-Monte (2005) la ausencia de apoyo social, por parte del supervisor y de los compañeros, es una variable que afecta directa e indirectamente al síndrome de burnout.

Por otro lado, este intercambio permite mantener a los funcionarios en contacto con la vida, así como tener mayor autonomía y control sobre las situaciones que ocurren en su trabajo, en comparación con los cuidadores de ancianos, que trabajan constantemente con enfermedades y la muerte de alguno de los pacientes, lo cual resulta imprevisto para ellos, además puede que el ambiente este cargado de trabajo y tensión ya que los pacientes requieren de mayor atención y rigurosidad en la implementación de medicamentos o cuidados. En cambio, los policías actúan en la prevención del delito y de salvaguardar la vida de los ciudadanos, a veces a costa de su propia integridad, lo cual puede aumentar su autoestima ya que se sienten protagonistas de la situación (Menezes, Fenández, Hernández, Ramos y Contador (2006).

Es interesante citar a Becoña (2006) quién ha propuesto tres factores que favorecen una personalidad resiliente, los cuales son: a) atributos personales, b) aspectos de la familia y c) características de su ambiente social. Dentro de los atributos personales podemos mencionar el aporte de Figueroa (2005) el cual plantea la existencia de factores que pueden favorecer la resiliencia como: la inteligencia, el autoestima, el sentido del humor, el autocontrol, las habilidades para la vida, el afrontamiento, la resolución de problemas y autonomía; los cuales están presentes en la muestra de policías ya que son personas que se consideran escrupulosos, capaces de controlarse y autoregularse, así como ser entusiastas y enérgicos, con lo cual puede que haya una asociación entre ciertas variables de personalidad y la resiliencia.

Por otro lado, muchos funcionarios comentan presentar otras carreras o estar estudiando con lo cual pueden tener otras satisfacciones o formas para solucionar sus problemas, así como estarse preparando en otros oficios lo cual favorece su inteligencia y capacidad para afrontar diversas situaciones.

En esta investigación se halló que todos los factores de personalidad obtuvieron puntuaciones bajas y positivas, es decir hay ciertas características de personalidad que hacen que una persona presente mayores puntajes en resiliencia, como extraversión, que se relaciona con sujetos dinámicos, activos, enérgicos y dominantes; afabilidad, que indica personalidades cordiales, altruistas, generosos y amables; así como alta capacidad para autoregularse y autocontrolarse (Tesón), además de personalidades ansiosas, vulnerables, emotivas e impulsivas (Neuroticismo), y de sujetos que presenten mayores puntajes en apertura a la experiencia que sugiere personas cultas, informadas, interesadas por las cosas y experiencias nuevas.

Es importante considerar que todos los funcionarios puntuaban alto en la escala de resiliencia, con lo cual se puede mencionar que ante las dificultades, pueden salir fortalecidos (Figuroa, 2005) y sobre todo superar los efectos negativos de la exposición al riesgo (Fergus y Zimmerman, 2005), es decir, a pesar de estar en contacto con situaciones desagradables e impactantes para cualquier persona, los policías logran afrontar de manera exitosa estas experiencias, las cuales son variadas durante su desempeño laboral, logrando aprender de dichas situaciones para mejorar su ejercicio profesional; en cambio los cuidadores de ancianos están en un ambiente rutinario que puede llegar a afectar la capacidad del profesional para aprender de las dificultades, con lo cual se ven abrumados por las situaciones estresantes y difíciles que les toca manejar que pueden desarrollar sentimientos negativos hacia los ancianos.

Además, los datos obtenidos en despersonalización tampoco se relacionan con la variable apoyo social, lo cual no es consistente con lo hallado por Sapene y Tomasino (2001), Topa y Morales (2006) y Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart (2009); nuevamente estos resultados pueden deberse a diferencias entre el trabajo realizado entre los profesionales, ya que el trabajo que realizan los profesionales se describe como más solitario, individualizado y en relación directa con los beneficiarios, en cambio los policías se encuentran en contacto con sus compañeros y supervisores los cuales pueden brindar un mejor ambiente de trabajo.

Por otro lado, los policías reportan contar con el apoyo de figuras importantes, esto indica que a pesar de la situación laboral que presenten sus familiares, compañeros y supervisores estarán ahí para apoyarlos, además los funcionarios afirman que al estar trabajando en lo que les apasiona, se sienten involucrados con las personas que tienen que atender, con lo cual se involucran profesionalmente para mejorar y ayudar al ciudadano que requiera la ayuda.

En función a la dimensión de baja realización personal, la cual indica la tendencia de los profesionales a evaluarse a sí mismos de forma negativa y de forma inadecuada produciendo una sensación de fracaso (Maslach, 1982), se encontró que no hay relación con la variable resiliencia, el cual puede ser explicado en base al significado que tiene para los funcionarios el pertenecer a la policía municipal, ya que muchos afirman que el estar dentro de la policía es un ejercicio que desarrollan por vocación, es decir ellos deciden formar parte de ese servicio porque sienten un llamado especial a dicha profesión, lo que hace que quieren brindar un buen trato dentro de su ejercicio diario, así como ayudar a las personas con quienes trabajan, lo que habla de la calidad que quieren prestar en su desempeño profesional.

Por otro lado, sienten que a pesar de las dificultades presentadas, el lugar en el que están les brinda beneficios que no obtendrían en otros lugares de trabajo, con lo cual los funcionarios se sienten realizados con su desempeño profesional, el cual resulta independiente de las dificultades que se presentan porque pueden reconocer que son producto del trabajo que realizan, sin embargo también logran observar los beneficios que obtienen dentro de su trabajo.

Tampoco hubo relación entre la baja realización personal y el apoyo social recibido por los funcionarios; esto puede deberse al significado que tiene el apoyo social dentro de la sociedad venezolana sobre todo dentro de la familia, en la que se busca el bien común, así como la ayuda mutua para resolver los problemas, esto hace que se solidaricen con los problemas del otro, así como buscar la interacción entre cada uno de los miembros durante actividades de unificación y de interacción (Contreras, Marquina, Quintero, 2008). Todo esto indica que, la familia venezolana es una fuente de apoyo para los integrantes, de manera que se busca crear un

ambiente de apoyo entre los miembros, en los que hay colaboración y una mejor resolución de las dificultades; lo cual hace que los integrantes de la familia presenten una autoestima fortalecida porque pueden expresar sus dudas, sentimientos e inquietudes en un ambiente de contención que brindará altos niveles de apoyo.

Esta característica de la sociedad venezolana está presente en varios contextos de América Latina y puede afectar la puntuación obtenida en las dimensiones del síndrome de burnout ya que contar con el apoyo de la familia y figuras importantes para el individuo ayuda a tener un mejor manejo de las situaciones conflictivas, logrando que pueda apreciar su desempeño profesional como mejor.

A pesar de que no era el objetivo de la investigación, se procedió a sacar las correlaciones entre el apoyo social, la resiliencia y las variables de personalidad, encontrándose que hay una relación significativa, baja y positiva entre el apoyo social general, de amigos y de sí mismos y figuras importantes con respecto a los niveles de resiliencia, de manera que a mayor resiliencia se pueden dar mayores niveles de apoyo social. Esto indica que el ambiente también cuenta con factores que pueden favorecer la resiliencia como el apoyo de los demás, la fuerza colectiva de la familia, la estabilidad, la cohesión, la flexibilidad y la comunicación dentro de la familia y la comunidad en la que la persona se encuentra, con lo cual todos estos factores promoverán y ayudarán a que el sujeto desarrolle una personalidad resiliente (Figuerola, 2005).

En cuanto al apoyo social y las variables de personalidad, no se encontraron relaciones significativas entre ninguna dimensión y los cinco grandes factores, excepto en el factor de afabilidad y apoyo social de amigos, con lo cual hay ciertas características de facilidad interpersonal que deben presentar los funcionarios para mantener y contar con el apoyo de amigos en su vida, es decir, a mayor puntuación en apoyo social de amigos se puede relacionar con personalidades más amables, cordiales y altruistas. Esto sugiere que las personas optimistas, asertivas, con alta autoestima, con habilidades sociales adecuadas y extrovertidas tendrán más probabilidad de percibir altos niveles de apoyo (Armstrong, Birnie-Lefcovitch y Ungar, 2005).

Se dispone de otros datos que han sido reportados con resultados contradictorios como el sexo, número de hijos, estado civil, edad y años de servicio sobre los niveles del síndrome de burnout, sin embargo en la presente investigación no se encontraron diferencias significativas con respecto a estas variables, lo que indica que no importa ser hombre o mujer para manifestar el síndrome, además el tener o no tener hijos no se relaciona con presentar mayores niveles del síndrome; por otro lado, el presentar mayor edad y mayores años de servicio tampoco fue significativo con la presencia o ausencia del síndrome. Esto es consistente con lo hallado por Avedaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart (2009) en el que no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones del síndrome para el sexo, la edad y la antigüedad laboral, lo cual puede indicar que no hay características sociodemográficas que hagan a una persona más vulnerable de padecer el síndrome de burnout.

En cuanto al sexo, los resultados obtenidos pueden deberse a la proporción de hombres y mujeres que hay en la policía, ya que existe una mayor proporción de hombres, con lo cual se puede estar hablando de características de los hombres más que diferencias entre hombres y mujeres, asimismo, el trato que se le da a los funcionarios, así como las actividades desempeñadas, dentro de la policía es igual para los hombres y mujeres, con lo cual no hay discriminación de sexo. Sin embargo, estos resultados contradicen lo hallado por Álvarez y Fernández (1999) quienes han reportado varias investigaciones con resultados opuestos, tales como mayores puntajes en las escalas del burnout para las mujeres, así como poco efecto de esta variable sobre los niveles del síndrome de burnout (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013). A pesar de los resultados poco concluyentes, parece que es una variable que debe seguir investigándose.

Para la variable edad, la mayoría de los estudios afirman alguna diferencia entre los profesionales más jóvenes en función a los de mayor edad, como por ejemplo Gil-Monte (2005) que expresa que los profesionales que presentan entre 30 y 50 años de edad son más propensos a desarrollar el síndrome, sin embargo De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) sólo encontró diferencia en función a la

dimensión de realización personal, siendo los profesionales de 45 y 50 años los que presentaban puntajes más bajos. Sin embargo Cherniss (citado en Álvarez y Fernández, 1999) expresa que la edad se relaciona con cantidad de experiencia en el trabajo, encontrando que, cuando los años avanzan, se va adquiriendo mayor seguridad en las tareas y, por ende, menor vulnerabilidad a la tensión laboral.

A pesar de los resultados contradictorios en la literatura, estos no se encontraron en esta investigación, debido a la similitud del trabajo que realizan los funcionarios, es decir no hay diferencias entre la labor realizada por los profesionales jóvenes y los de mayor edad; las diferencias en el trabajo están en función al área de trabajo que desempeñan ya que hay ciertos puestos que requieren mayor rendimiento y destreza como patrullaje vehicular, brigada motorizada ya que ellos son los que primero responden en cuanto ocurre cualquier eventualidad.

Además, no se reportaron diferencias entre los años de servicio, los cuales han sido reseñados con un efecto diferente entre los participantes, De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) exponen que los profesionales con menos años de servicio presentan niveles inferiores de agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo estos resultados no fueron encontrados, pudiéndose deber a la similitud entre las actividades realizadas por los profesionales, es decir se puede encontrar un funcionario con mayores años de servicio pero ejerciendo labores de calle o con iguales niveles de exigencia que un trabajador más joven; con lo cual tener más años de servicio no indica presentar diferentes actividades laborales, la diferencia principal radica en el área de trabajo que se desempeñe, ya que aquellos profesionales que ejercen trabajo administrativo presentan menores horas de servicio así como menor trabajo con público el cual es una de las principales características del inventario del síndrome de burnout.

Por otro lado, la variable número de hijos ha sido asociada con mayores puntuaciones en baja realización personal, hacia aquellos funcionarios que presentan hijos, sin embargo, esta conclusión no fue encontrada en el presente estudio. Esto puede indicar que tener, o no tener hijos, no se relaciona con presentar mayores niveles del síndrome de burnout, ya que los hijos no son vistos como una fuente que

genera beneficios o genera altos montos de estrés. De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) plantean que los policías con hijos pueden presentar dificultades al momento de conciliar la rutina de la familia con la jornada de trabajo ya que pueden desatender responsabilidades como padre por estar realizando su trabajo; puede que esto también se presente en los funcionarios venezolanos pero puede que ellos logren equilibrar su rol como padres con el de trabajador; esto puede indicar que hay otras variables que pueden influir en el desempeño policial como: la fuente de apoyo social que puede ayudar a manejar diversos montos de estrés; así como la jornada de trabajo presente otras situaciones conflictivas, como trato con los ciudadanos, trabajo realizado en cada brigada, que expliquen estos resultados.

Lo mismo sucede con la variable estado civil, es decir, presentar pareja no se relaciona con mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización ni menores niveles en realización personal (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas, 2013), esto puede deberse a la importancia del apoyo social, con lo cual se percibe mayor apoyo social de diferentes fuentes que ayudan a la persona a mantener valores bajos en el síndrome de burnout. Esto también indica que los funcionarios logran mantener ambos roles, es decir no descuidan ni el trabajo como su vida personal; esto puede ayudar a favorecer el apoyo social que reciben de su pareja y de su medio.

En base a todo lo expuesto, se puede decir que el síndrome de burnout es un fenómeno complejo que requiere de mayor investigación, sobre todo de diversas variables que logren mostrar factores protectores y de riesgo sobre aquellas personas expuestas a altos montos de estrés, sobre todo los que trabajan con personas, los cuales presentan mayores niveles del síndrome. Por otro lado, la muestra utilizada es de gran interés, ya que en primer lugar se conoce poco de ellos en el contexto venezolano, además se puede seguir investigando de manera que se logre mejorar sus condiciones laborales y personales para favorecer un mejor desempeño profesional y mayor calidad de vida de los funcionarios.

## Conclusiones

En este trabajo se encontró que el apoyo social es la variable que logra predecir de manera satisfactoria, aunque modesta, la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout. Es decir, los funcionarios que evidencian mayores niveles de apoyo social, tanto general, como de amigos, de sí mismo y de figuras importantes, presentan menores niveles de agotamiento emocional.

Este hallazgo es muy importante ya que se pueden disminuir los niveles de agotamiento emocional brindando mayor apoyo a los funcionarios, tanto laboral como familiar y personal, a través de relaciones laborales positivas con todos sus compañeros, en especial con los supervisores; lograr que los funcionarios adopten o fomenten una identidad social con el resto de su grupo de manera que se desarrollen mayores relaciones entre ellos y se fortalezca el apoyo social, ya que lograrán desarrollar un sentimiento de pertenencia tanto en su grupo como con lo que hacen. También se puede fortalecer y mantener grupos de trabajo de manera que sean grupos positivos en los que el policía pueda desenvolverse mostrando sus fortalezas y destrezas para resolver y enfrentarse a las situaciones laborales que se le presenten.

Sin embargo, no se encontraron relaciones entre despersonalización y baja realización personal y la combinación de las variables predictoras, esto puede deberse a la homogeneidad de las puntuaciones de los participantes en estas dimensiones, con lo cual se complica obtener alguna diferencia entre ellas.

Estos resultados no han sido hallados en la literatura, cuyo contraste puede deberse a diferencias en la cultura, la muestra utilizada y las exigencias del cargo en el que se encuentran los funcionarios, además de la percepción negativa que tienen los ciudadanos de los funcionarios y de los altos montos de violencia y corrupción que hay en el país. Esto indica que la variable apoyo social juega un factor protector en el desarrollo de los niveles del síndrome de burnout, específicamente en agotamiento emocional.

Al analizar las relaciones de la resiliencia, se obtiene que la dimensión despersonalización se relaciona de manera baja y negativa con esa variable, esto

indica que a mayores niveles de resiliencia se obtienen menores puntajes en la dimensión de despersonalización.

Para las variables de personalidad no se encontraron relaciones con las dimensiones del síndrome de burnout, lo cual va en contra de lo hallado en la literatura, esto puede explicarse por la importancia que tiene el ejercicio profesional sobre los funcionarios y la identificación a su función, con lo cual no importa la personalidad del policía sino que cumpla de manera eficaz su trabajo y logre ayudar a los ciudadanos.

No se encontraron diferencias significativas con la edad, el sexo, número de hijos, años de servicio y el estado civil, respecto al síndrome de burnout; esto sugiere que las características sociodemográficas no ejercen ningún efecto sobre las dimensiones del mismo en la muestra evaluada. Otro aporte de esta investigación es la relación encontrada entre apoyo social y resiliencia, en la que se obtuvo una relación baja y positiva entre resiliencia y las dimensiones del apoyo social (apoyo social en general, apoyo social de amigos y apoyo social de sí mismo y figuras importantes), esto genera un aporte significativo ya que se evidencia una relación entre ambas variables, lo cual se debe seguir investigando.

Sin embargo, el apoyo social no correlacionó con las variables de personalidad, exceptuando el factor de afabilidad con la dimensión del apoyo social de amigos, indicando que para mantener y presentar un adecuado apoyo social de amigos, una persona debe comportarse de manera amable, cooperativa, altruista y amigable con sus amigos para sentir que cuenta con ellos.

Además, se tienen los resultados de la resiliencia con la personalidad, encontrándose relaciones positivas y bajas con cada uno de los factores, esto indica personas con altos puntajes en neuroticismo, extraversión, afabilidad, tesón y apertura a la experiencia, presentarán mayores niveles de resiliencia; es decir la persona puede ser dinámica, cordial, ordenada, emotiva y abierta a nuevas culturas para mantener una mirada de superación en las dificultades. Además, estas características han sido reportadas en la literatura como indicadores de personalidades resilientes, con lo cual

se puede decir que hay cierta relación entre el modelo de los cinco grandes factores con la resiliencia.

Es importante mencionar que hay una variable que cobra importancia dentro de esta investigación y es el tipo de brigada en la que se encuentran los funcionarios ya que el trabajo realizado por cada una de ellas es diferente y puede ayudar a explicar algunas diferencias, como por ejemplo mayor agotamiento emocional en aquellos funcionarios que laboran constantemente en calle o mayor despersonalización en los policías que trabajan en contacto directo con los reos, ya que poco les importa el trato que le brinden a los que han cometido un delito.

## **Recomendaciones**

Si se desea continuar trabajando con funcionarios de la policía, los permisos a solicitar deben realizarse con antelación, así como hablar personalmente con el jefe de cada brigada, de manera que ellos autoricen y ayuden a recabar parte de la muestra. Lo cual puede promover que se tomen el tiempo necesario para rellenar el cuestionario, ya que se les da permiso para contestarlo, sin embargo los instrumentos a utilizar no deben ser largos porque el trabajo en un módulo policía es ajetreado. De igual forma se pueden realizar estudios en los que se utilicen policías de diferentes módulos de Caracas, con la finalidad de conocer semejanzas y diferencias entre ellos, así como el impacto que tiene la zona de trabajo y aquellas variables que pueden beneficiar o interferir en su trabajo.

Además, se puede separar la muestra en base a la brigada en la que se encuentren de manera que se logre diferenciar a los funcionarios en función al trabajo que realizan, ya que hay estudios que reportan que los profesionales que realizan trabajo de calle son lo que se encuentran más agotados; así como los turnos de trabajo ya que hay funcionarios que laboran en horario corrido mientras que otros lo hacen en horario de oficina, sin embargo hay que tener cuidado al abordar este tema porque es información confidencial ya que no cumplen con la normativa impuesta por el Ministerio del Trabajo, lo que puede acarrear sanciones sobre el módulo. Lo mismo se puede hacer con la variable sexo ya que hay una proporción más grande de hombres, con lo cual se puede decidir si trabajar con ambos sexos o sólo con los hombres.

Por otro lado resultaría importante y hasta interesante, agregar variables socioculturales de la idiosincrasia venezolana, ya que muchos de los resultados encontrados son contradictorios a los obtenidos en otras culturas, con lo cual puede que haya ciertas características del venezolano que ayuden a manejar los altos niveles de estrés a los que se enfrentan en la jornada laboral. También se podrían agregar variables como actividades extras fuera del trabajo, como los estudios, los cuales pueden ayudar a los policías a lidiar con el estrés presente en su trabajo.

También es importante mencionar que los policías son personas que responden de manera más asertiva cuando se le hacen preguntas abiertas en las que puedan contar su experiencia, con lo cual resulta más valioso usar una metodología cualitativa para abordar su problemática porque se puede obtener más información y dar mayores explicaciones a su situación laboral que van a enriquecer el conocimiento de su profesión.

## Referencias bibliográficas

- Aguayo, R., Vargas, C., De la Fuente, E. & Lozano, L. (2011). A meta-analytic reliability generalization study of the Maslach burnout inventory. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 11* (2), 343-361.
- American Psychological Association (2013). Divisions: American psychology-law society. Recuperado de <http://www.apa.org/about/division>
- Aranda, C., Pando, M. & Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud, 14* (1), 79-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29114109> ISSN 1405-1109.
- Armstrong, M., Biernie-Lefcovitch, S. & Ungar, M. (2005). Pathways between social support, family well being, quality of parenting, and child resilience: What we know. *Journal of Child and Family Studies, 14* (2), 269-281. Recuperado de [http://facweb.northseattle.edu/cadler/Eng\\_102\\_S2009/Readings/Shipping%20News%20Readings/Pathways.pdf](http://facweb.northseattle.edu/cadler/Eng_102_S2009/Readings/Shipping%20News%20Readings/Pathways.pdf)
- Avedaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F. y Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Ciencia y Enfermería, 2*, 55-68. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n2/art07.pdf>
- Barrera, M. y Eustache, V. (2005). *Influencia del afrontamiento, hostigamiento laboral, edad, sexo, antigüedad laboral y naturaleza del trabajo sobre el síndrome de burnout*. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicada) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología, 11* (3), 125-146.

- Beltrán, C., Moreno, M. y Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, 14 (1), 79-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29114109>
- Briceño, R. (2012) Un policía murió por día este año en el país, según el OW. [Artículo de opinión]. Recuperado de <http://informe21.com/actualidad/un-policia-murio-por-dia-este-ano-en-el-pais-segun-el-ovv>
- Briones, D. (2007). Presencia de síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Ciencia & Trabajo*, 9 (24), 43-50. Recuperado de <http://aaspri.org.ar/Publicaciones/Presencia%20de%20Sindrome%20de%20Burnout%20en%20Poblaciones%20Policiales.pdf>.
- Buzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicada) Universidad de Chile.
- Casanova, F y Colmenares, C. (2008). *Influencia del apoyo social, percepción de dificultad económica, estresores y relaciones objetales sobre la resiliencia de adolescentes en contextos de pobreza*. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicada) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Castro, Y., Orjuela, M., Lozano, C., Avendaño, B. & Vargas, N. (2011). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8 (1), 53-71. Recuperado de [http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_12/vol.8no.1/4\\_estado\\_de\\_salud\\_de\\_una\\_muestra.pdf](http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_12/vol.8no.1/4_estado_de_salud_de_una_muestra.pdf)
- Caprara, G., Barbaranelli, C. & Borgogni, L. (1998) *BFQ. Cuestionario big five. Manual*. (1era ed) Madrid, España: TEA.
- Clavel, V. y Nobrega, L. (2010). *Influencia del nivel socioeconómico, sexo, resiliencia, victimización y violencia urbana percibida sobre el consumo de drogas en adolescentes de la ciudad de Caracas*. (Trabajo de Grado de

Licenciatura no publicada) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9298.pdf>

Comisión Nacional para la Reforma Policial (2007). *Recomendaciones generales*. Recuperado de <http://www.derechos.org.ve/actualidad/coyuntura/2007/pdf/Conarepol%20recomenrecomend%20finales.pdf>

Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal de C.A (2014). Por tercer año consecutivo, San Pedro Sula es la ciudad más violenta del mundo. [Artículo de Opinión] Recuperado de <http://www.seguridadjusticiaypaz.org.mx/sala-de-prensa/941-por-tercer-ano-consecutivo-san-pedro-sula-es-la-ciudad-mas-violenta-del-mundo>.

De Antonio, A. (2014). Los ciudadanos pueden grabar a los policías durante sus actuaciones públicas. [Artículo de Prensa]. Recuperado de <http://www.abc.es/espana/20140421/abci-grabar-policias-201404211550.html>

De la Fuente, E., Aguayo, R., Vargas, C. y Cañadas, G. (2013) Prevalence and risk factors of burnout síndrome among spanish police officers. *Psicothema*, 25 (4), 488-493. Recuperado de [www.psychothema.com](http://www.psychothema.com)

Escuela de Psicología (2002). *Contribuciones a la deontología de la investigación en psicología*. (1ª ed.). Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.

Europa Press (2013). Baja un 3% la criminalidad en España pero siguen subiendo los robos en domicilios. [Balance de 2013]. Recuperado de <http://www.elmundo.es/espana/2013/11/05/5278dfcb6843414d648b4573.html>

l

Fergus, S. & Zimmerman, M. (2005). Adolescent resilience: a framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Reviews of Public Health*, 26, 399-419. Recuperado de

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?rep=rep1&type=pdf&doi=10.1.1.116.536>

- Figueroa, D. (2005) La resiliencia: una alternativa de prevención. *Revista de Psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan*, 6 (2), 81-88.
- Fiorentino, M. (2008) La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud. *Suma Psicológica*, 15 (1), 95-114. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1342/134212604004.pdf>
- Fondevila, G. (2009) Nuestra policía ideal. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 153, 51-56. Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32515307>
- Guarino, L. y Sojo, V. (2013). Apoyo social como moderador del estrés en la salud de los desempleados. *Universitas Psychologica*, 10 (3), 867-879.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11 (3), 679-689
- Gil-Monte, P. (2001) El síndrome de quemarse por el trabajo: aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología Científica*. Recuperado de [www.psicologiacientifica.com](http://www.psicologiacientifica.com)
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Interacao Psy*, 1, 19-33.
- Gil-Monte, P. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid, España: Pirámide.
- Grotberg, E. (comp) (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy: cómo superar las adversidades*. Barcelona, España: Gedisa.
- Gholami y Pakdel (2012). The relationship between the big five personality factors and job burnout. *International Journal of Asian Social Science*, 2, (11), 1842-

1850. Recuperado de <http://www.aessweb.com/pdf-files/ijass%20pp.1842-1850.pdf>
- Hagin, R. y Krauss-Whitbourne, S. (2009). *Psicología de la anormalidad*. (5ta edic). D. F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación* (1era ed.). México: McGraw-Hill.
- Hung, J. (2008). América latina: la corrupción y la pobreza. *Revista del CESLA*, 11, 105-118.
- Instituto Autónomo Policía Municipal de Baruta. (2010) Memoria y cuenta año 2010 [Reporte anual del servicio]. Recuperado de <http://www.alcaldiadebaruta.gob.ve/v2/wp-content/uploads/2012/09/polibaruta10.pdf>
- Johnson, J. & Wiechelt, S. (2004). Introduction to the special issue on resilience. *Substance use & Misuse*, 39, (5), 657-670. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d02e9521-d808-4691-9a91-3be97e488e96%40sessionmgr4002&vid=12&hid=4214>
- Kerlinger, F. Y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial* (1era edición) Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Llorens, S., García, M. y Salanova, M. (2005) Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21 (1), 55-70.
- Lozano, M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., et al. (2007). Descripción de los niveles de burnout en diferentes colectivos

profesionales. *Aula Abierta*, 36 (1), 79-88. Recuperado de [https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2856102.pdf&ei=FBYhU5jFEMOqkAeVgIHQBg&usg=AFQjCNHGGMNZqRy7sv\\_QqzCMvKfl\\_uR5QVA&bvm=bv.62922401,d.eW0](https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2856102.pdf&ei=FBYhU5jFEMOqkAeVgIHQBg&usg=AFQjCNHGGMNZqRy7sv_QqzCMvKfl_uR5QVA&bvm=bv.62922401,d.eW0)

Marrau, MC. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 19 (1), 167-177. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18411965010>

Maslach, C. (1982). *Burnout the cost of caring*. Prentice-Hall. Recuperado de <http://books.google.es/books?id=Pigg1p-hJhgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Maslach, C. (1999). *Progress in understanding and preventing teacher burnout*. Nueva York: Cambridge University Press. Recuperado de [http://books.google.es/books?id=OrHC3Ny-f\\_wC&pg=PA211&dq=Progress+in+understanding+teacher+burnout&hl=es&sa=X&ei=XOvWU9PKLuHjsASew4HYDA&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q=ProProgr%20in%20understanding%20teacher%20burnout&f=false](http://books.google.es/books?id=OrHC3Ny-f_wC&pg=PA211&dq=Progress+in+understanding+teacher+burnout&hl=es&sa=X&ei=XOvWU9PKLuHjsASew4HYDA&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q=ProProgr%20in%20understanding%20teacher%20burnout&f=false)

Méndez, E. (2008). *Efecto de la edad, sexo, estilo de personalidad resistente, estilos de afrontamiento y apoyo social percibido sobre el bienestar psicológico general en estudiantes universitarios*. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicada). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3821.pdf>

Menezes, V., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F. y Contador, I. (2006) Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18 (4), 791-796.

- Morales, F., Moya, M., Gaviria, E. y Cuadrado, I. (2007) *Psicología social* (3era ed) Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Monsalve, Y. (2006). Autopercepción policial: Una visión cuantitativa y cualitativa de funcionarios policiales venezolanos. Recuperado de <http://www.consejopolicia.gob.ve/index.php/component/joomdoc/conarepol/>
- Oblitas Guadalupe, L.A. y Becoña Iglesias, E. (2000) *Psicología de la Salud*. Plaza y Valdes: México. Recuperado de <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Blc6XLFCfVsC&oi=fnd&pg=PA7&dq=psicologia+de+la+salud&ots=dGfcesursh&sig=FffBPK1-EgN6z2dQQERYP8naZ5Q#v=onepage&q=psicologia%20de%20la%20salud&f=false>
- Observatorio Venezolano de Violencia (2013). 79 asesinatos por cada 100.000 habitantes en el país [Artículo de Opinión]. Recuperado de <http://informe21.com/actualidad/venezuela-registra-79-asesinatos-por-cada-100000-habitantes-segun-el-observatorio-venezol>
- ONG de Seguridad Justicia y Paz (2013). San Pedro sula otra vez la ciudad más violenta del mundo [Artículo de Opinión] Recuperado de <http://www.seguridadjusticiaypaz.org.mx/sala-de-prensa/759-san-pedro-sula-otra-vez-la-ciudad-mas-violenta-del-mundo-acapulco-la-segunda>
- Palomar, J., Matus, G. y Victorio, A. (2013). Elaboración de una escala de apoyo social (EAS) para adultos. *Universitas psychologica*, 12 (1), 129-137.
- Peña, G. (2009). *Estadística inferencial. Una introducción para las ciencias del comportamiento* (1era ed) Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Prati, G. & Pietrantoni, L. (2010). The relation of perceived and received social support to mental health among first responders: a meta-analytic review. *Journal of Community Psychology*, 38 (3), 403-417. Recuperado de

- Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2012). Resiliencia y características sociodemográficas en enfermos crónicos. *Psicología desde el Caribe*, 29 (1), 87-104. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/2300/2808>
- Ríos, M. I., Carrillo, C., Sabuco, E., (2012). Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal. *International Journal of Psychological Research*, 5 (1), 88-95
- Rebotier, J. (2011) La fábrica de la inseguridad en Caracas, entre leyenda urbana y necesidad de gestión. *Tempo Social*, 22 (2), 143-163. Recuperado de [http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/56/82/16/PDF/Rebotier\\_Tempo-Social3.pdf](http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/56/82/16/PDF/Rebotier_Tempo-Social3.pdf)
- Saavedra, E. y Villalta, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Liberabit. Revista de Psicología*, 14, 31-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601404>
- Salazar, A. (2011) *Influencia de los cinco grandes factores de personalidad, los modelos de apego, orientación sexual, edad y sexo sobre la conducta sexual*. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicada). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Sánchez-Nieto, J. (2011). Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México. *Scielo*, 18 (1), 69-74. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci_arttext)
- Sapene, A y Tommasino, A. (2001). *Afrontamiento, apoyo social, género y burnout en personal que trabaja con niños de la calle e institucionalizados*. (Trabajo de Grado de Licenciatura no publicada). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

- Schoenardie, C., Palazzo, L., Carlotto M. y Ganzo, D. (2009) Factores asociados a síndrome de burnout em funcionários públicos municipais. *Psicología: Teoria e Prática*, 11 (2), 69-82. Recuperado de <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/1658/1222>
- Stephens, C. & Long, N. (1998). Post traumatic stress disorder in the new zeland police: the moderating role of social support following traumatic stress. *Anxiety, Stress, and Coping*, 12, 247-267.
- Topa, G. y Morales, J. (2006). Burnout e identificación con el grupo: el papel del apoyo social en un modelo de ecuaciones estructurales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (2), 337-348. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33717060006>
- Umbría, L. (1993). Policías ¿víctimas o victimarios?. *Nueva Sociedad*, 123, 136-143. Recuperado de [http://www.nuso.org/upload/articulos/2207\\_1.pdf](http://www.nuso.org/upload/articulos/2207_1.pdf)
- Uribe, J., Contreras, F., Sánchez, O. y García, A. (2008). Los cinco grandes y maquiavelismo en trabajadores mexicanos: un estudio de personalidad y manipulación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 (1), 61-79.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Carta de Consentimiento informado**

Estimado profesional, usted ha sido seleccionado para participar en una actividad académica, la cual hace referencia a un trabajo de grado de la Escuela de Psicología de la UCAB, en la que se busca conocer el efecto del apoyo social, la resiliencia y la personalidad sobre el síndrome de burnout en policías. Este trabajo tiene como finalidad entender y mejorar la salud de los profesionales.

Es importante resaltar que la información suministrada será utilizada sólo con fines académicos, en la que se garantiza la confidencialidad y el anonimato, por lo cual se le pide que conteste sinceramente y responda a cada una de las preguntas, sin dejar ninguna en blanco.

De esta manera, le solicitamos que firme este consentimiento y responda los siguientes datos sociodemográficos, los cuales son importantes para el procesamiento estadístico. Luego encontrará un instrumento dividido en cuatro secciones, las cuales contienen una escala de medición en la que debe contestar en base a su propia experiencia.

---

#### **Datos sociodemográficos**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Hombre: \_\_\_\_ Mujer: \_\_\_\_ Número de hijos: \_\_\_\_\_

Años de servicio: \_\_\_\_ Años en el actual trabajo: \_\_\_\_\_

Horas de trabajo diarias: \_\_\_\_\_

Estado civil: Soltero: \_\_\_\_ Concubinato: \_\_\_\_ Casado: \_\_\_\_ Divorciado: \_\_\_\_\_

**ANEXO B**

**INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON  
(1981, MBI-R)**

Las siguientes 21 proposiciones se refieren a sentimientos relativos al trabajo. Por favor, lea cada una de ellas, decida con qué frecuencia ha experimentado el sentimiento descrito y marque con una X el cuadro que corresponda. Las opciones son nunca, algunas veces al año, algunas veces al mes, algunas veces a la semana y diariamente. No hay respuestas correctas ni incorrectas, por lo que trate de no dejar ninguna pregunta sin contestar y escoja solo una opción.

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunas personas que atiende como si fueran objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
8. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas.					
9. Siento que me he hecho menos sensible con la gente.					
10. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
11. Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
12. Me siento defraudado debido a mi trabajo.					
13. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
14. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
15. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
16. Siento que puedo crear con facilidad un					

clima agradable en mi trabajo					
17. Me siento estimulado después de haber trabajado con quienes tengo que atender					
18. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
21. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.					

**ANEXO C**

**CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL DE DUNN, PUTALLAZ, SHEPPARD  
Y LINSTON (1987)**

A continuación se te preguntan una serie de afirmaciones acerca de sus relaciones con las personas que le rodean, las cuales deber responder en una escala que va de 0 (que equivale a nunca), hasta 3 (que equivale a mucho). Contesta en relación a su caso particular y no como desearías que fuera. No hay respuestas correctas o incorrectas. Es importante que contestes TODAS las preguntas, de lo contrario el cuestionario queda inválido.

1. Tengo amigos que me apoyarían sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento.....0 1 2 3
2. Cuando no tengo el apoyo de mi familia me siento más preocupado por lo que estoy viviendo.....0 1 2 3
3. Pienso que la gente no necesita a otros y que uno puede solucionar las cosas por sí mismo.....0 1 2 3
4. Puedo contar con mis compañeros de trabajo para que me ayuden cuando me siento preocupado.....0 1 2 3
5. Recibo apoyo por parte de mi familia.....0 1 2 3
6. Soy miembro de un grupo social.....0 1 2 3
7. Pido el apoyo de otros.....0 1 2 3
8. Aunque me sienta mal mis amigos o compañeros me hacen sentir alegre.....0 1 2 3
9. Tengo en quien confiar.....0 1 2 3
10. Mi familia me proporciona satisfacciones y un sentimiento de fortaleza.....0 1 2 3
11. Las personas deberían poder contar con orientación religiosa para obtener apoyo... 0 1 2 3
12. Creo en mí mismo y en mi habilidad para manejar situaciones nuevas sin la ayuda de otros .....0 1 2 3
13. Cuando me siento bajo estrés hay gente a quien puedo recurrir para obtener ayuda 0 1 2 3
14. Mi relación con mis compañeros me hace sentir bien.....0 1 2 3
15. Durante mi vida siempre había gente a mí alrededor.....0 1 2 3
16. Comparto actividades religiosas con mis compañeros.....0 1 2 3
17. Para mí es importante contar con el apoyo de la comunidad religiosa a la cual pertenezco.....0 1 2 3
18. Me siento bien cuando le pido ayuda a mi familia.....0 1 2 3
19. Para mí es importante contar con el apoyo emocional de mis amigos.....0 1 2 3
20. Siento que los que están cerca de mí me hacen sentir importante.....0 1 2 3
21. Puedo recurrir a mis supervisores cuando tengo un problema.....0 1 2 3
22. Me siento solo, como si no tuviera a nadie cerca.....0 1 2 3
23. Los compañeros que están cerca de mí me hacen sentir que hay alguien que se preocupa por mí.....0 1 2 3
24. Tengo amigos que me apoyan no importa lo que haga.....0 1 2 3
25. Mis compañeros me brindan apoyo.....0 1 2 3
26. Mis supervisores me ayudan cuando lo necesito.....0 1 2 3
27. Cuando tengo problemas me los guardo para mí mismo.....0 1 2 3
28. En mis actividades laborales prefiero trabajar en equipo.....0 1 2 3

**ANEXO D**

**ESCALA DE RESILIENCIA DE CONNOR Y DAVIDSON (CD-RISC, 2003)**

A continuación se presentan una serie de afirmaciones, por favor marque con una X la respuesta que más se ajuste a su manera de pensar. Las puntuaciones de la escala van de cero (0) que significa totalmente falso, a cuatro (4) que es totalmente verdadero. No hay respuestas buenas ni malas. Sus respuestas son confidenciales.

	Totalmente Falso (0)	Raramente Cierto (1)	A veces Cierto (2)	Muchas veces Cierto (3)	Totalmente Verdadero (4)
1. Soy capaz de adaptarme a los cambios					
2. Mantengo relaciones interpersonales cercanas y seguras					
3. Algunas veces el destino o Dios me ayudan					
4. Puedo afrontar cualquier circunstancia					
5. Tengo confianza para enfrentar nuevos retos					
6. Veo el lado humorístico de las cosas aunque sean problemáticas					
7. Puedo afrontar las tensiones producidas por el estrés					
8. Tiendo a recuperarme luego de las enfermedades o dificultades					
9. Pienso que las cosas ocurren por una razón					
10. Doy lo mejor de mí en cualquier circunstancia, aunque ésta sea estresante					
11. Uno puede alcanzar las metas que se proponga a pesar de las dificultades					
12. Cuando las cosas parecen difíciles no me rindo					
13. Sé dónde buscar ayuda					
14. Cuando estoy bajo presión, puedo concentrarme y pensar con claridad					
15. Tomo la iniciativa en la resolución de problemas					
16. No me desanimo fácilmente por los fracasos					
17. Ante la adversidad me considero un persona fuerte					
18. Puedo tomar decisiones difíciles o poco convencionales					
19. Puedo manejar sentimientos desagradables					
20. Puedo actuar en base a un presentimiento					
21. Estoy decidido a seguir mis metas					
22. Tengo control de mi vida					
23. Me gusta afrontar los retos					
24. Trabajo para alcanzar mis metas					
25. Me enorgullezco de mis logros					

**ANEXO E**

**CUESTIONARIO DE LOS CINCO GRANDE FACTORES DE CAPRARA,  
BARBARANELLI Y BORGOGNI (1993, BIG FIVE)**

Las siguientes expresiones le describen a usted con más o menos precisión. Por ejemplo ¿está de acuerdo en que usted es alguien “chistoso” a quién le gusta bromear? Por favor marque con una equis (X) para CADA UNA de las siguientes expresiones, indicando ahí sí está: muy en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, muy de acuerdo, ligeramente en desacuerdo y ligeramente de acuerdo.

Me veo a mi mismo como:	Muy en desacuerdo	Ligerame nte en desacuer do	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligerame nte de acuerdo	Muy de acuerdo
1- Es muy hablador					
2- Tiende a ser criticón					
3- Es minucioso en el trabajo					
4- Es depresivo, melancólico					
5- Es original, se le ocurren ideas nuevas					
6- Es reservado					
7- Es generoso, ayuda a los demás					
8- Puede a veces ser algo descuidado					
9- Es calmado, controla bien el estrés					
10- Tienen intereses muy diversos					
11- Está lleno de energía					
12- Inicia peleas con los demás					
13- Es un trabajador cumplidor, digno de confianza					
14- Con frecuencia se pone tenso					
15- Tiende a ser callado					
16- Valora lo artístico, lo estético					
17- Tiende a ser desordenado					
18- Es emocionalmente estable, difícil de alterar					
19- Tiene una imaginación activa, es creativo					
20- Persevera hasta terminar el trabajo					
21- Es a veces maleducado con los demás					
22- Es inventivo					
23- Es generalmente confiado					
24- Prefiere hacer poco o ningún esfuerzo					
25- Se preocupa mucho por las cosas					
26- Es a veces tímido, inhibido					
27- Hace las cosas de manera eficiente					
28- Es temperamental, con frecuentes cambios de humor					
29- Es ingenioso, analítico					
30- Irradia entusiasmo					
31- Es a veces frío y distante					
32- Hace planes y los sigue cuidadosamente					
33- Mantiene la calma en situaciones difíciles					
34- Le gusta reflexionar, jugar con las ideas					
35- Es considerado y amable con casi todo el mundo					
36- Se pone nervioso con facilidad					
37- Es instruido en las artes					
38- Es creativo, no teme expresar lo que quiere					
39- Le gusta cooperar con los demás					
40- Se distrae con facilidad					
41- Es extrovertido, sociable					
42- Tiene pocos intereses artísticos					