

BURNOUT EN MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA: UN ANÁLISIS CRÍTICO*

BURNOUT IN MEMBERS OF THE NATIONAL POLICE OF COLOMBIA: A CRITICAL ANALYSIS

BURNOUT EM MEMBROS DA POLICÍA NACIOAL DA COLÔMBIA: UMA ANÁLISE CRÍTICA

Nancy Eliana Corredor Pinzón**
Lilia Marín Torres***

Recibido: 1/4/2013
Aceptado: 1/11/2013

Resumen

Este artículo tiene como objetivo presentar una aproximación al concepto de Síndrome de *Burnout* o Quemarse en el trabajo (SQT) y su presentación en miembros de la Policía Nacional de Colombia. Se fundamenta en las teorías del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. En él se aborda la sintomatología emocional, física y conductual que se manifiesta en quienes padecen este síndrome, las características organizacionales que pueden propiciarlo y las consecuencias para las instituciones cuando sus colaboradores presentan este tipo de dificultades. Por último se analiza este fenómeno desde la perspectiva laboral y desde las condiciones propias del ejercicio profesional del personal de la Policía Nacional.

Palabras clave: burnout, estrés laboral, estrategias de afrontamiento, profesión policial.

Abstract

The purpose of the following literature review is to present an approach to the concept of burnout or burn at work, and its appearance in members of the National Police of Colombia. This syndrome is based on the theories of work stress and coping strategies. It addresses the emotional symptomatology, physical and behavioral that manifests in those who suffer from this syndrome and organizational characteristics that can cause it, the consequences for the institutions when their partners have this type of difficulties. Finally, this syndrome is analyzed since the labor perspective and the own conditions of the professional exercise of the National Colombian Police staff.

Key words: burnout, work stress, coping strategies, police profession.

Resumo

Este artigo tem como objetivo apresentar uma abordagem sobre o conceito da Síndrome de Burnout ou Se queimar no trabalho (SQT) e sua apresentação em membros da Polícia Nacional de Colômbia. Fundamenta-se nas teorias do estresse trabalhista e as estratégias de enfrentamento. Nele se aborda a sintomatologia emocional, física e condutual que se manifesta em quem padecem esta síndrome, as características organizacionais que podem o propiciar e as consequências para as instituições quando seus colaboradores apresentam este tipo de dificuldades. Por último analisa-se este fenômeno desde a perspectiva trabalhista e desde as condições próprias do exercício profissional do pessoal da Polícia Nacional.

Palavras chave: burnout, estresse trabalhista, estratégias de enfrentamento, profissão policial.

En los últimos años a las enfermedades comunes relacionadas o producidas por el trabajo y consideradas como enfermedades profesionales, se han venido sumando otras nuevas que se ubican más allá del aspecto

físico y se sitúan en el área psicológica y socioemocional. Entre estas enfermedades encontramos el denominado Síndrome de *burnout* o “estar quemado”. Este ha sido clasificado como una de las principales dificultades



* Este artículo es producto de la investigación “Factores que Inciden en la presentación del Síndrome de Burnout en funcionarios de la Escuela de Policía Simón Bolívar”, adelantada por el grupo *Innovadores del Saber Policial* de la Escuela de Policía Simón Bolívar (ESBOL), Colombia.

** Psicóloga. Docente Escuela de Policía Simón Bolívar, Tuluá (Valle del Cauca). Correo electrónico: nancyeliana17@hotmail.com, Colombia.

*** Profesional en Salud Ocupacional. Docente Escuela de Policía Simón Bolívar, Tuluá (Valle del Cauca). Correo electrónico: lilimarin@hotmail.com, Colombia.

Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico

en el ámbito laboral, originando incapacidades y otras dificultades en todas las dimensiones de las personas que lo padecen. Este tipo de fenómenos está asociado a profesiones como la policial, ya que quienes la desempeñan presentan una alta vulnerabilidad por las condiciones laborales y el objetivo mismo de la función del policía.

En Colombia se ha venido presentando un considerable incremento en los índices de estrés laboral; y su impacto ha sido tal que fue catalogado como enfermedad profesional en el Decreto 2566 de 2009, donde se hace una especial mención a las patologías causadas por estrés en el trabajo. Es difícil, hoy en día, encontrar personas que no estén padeciendo o no hayan tenido algún episodio relacionado con el estrés que les ocasiona su actividad laboral. Esta enfermedad se presenta en diferentes formas en cada persona, con diversos síntomas y consecuencias tanto psicósomáticas como comportamentales.

Partiendo del concepto planteado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948:1) donde se define la salud como: “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, podemos deducir que debe haber un equilibrio entre estos tres aspectos, y que a falta o fallo de uno no hay una completa salud. Por lo tanto, la presencia de los factores psicosociales en el ambiente laboral puede determinar el estrés, el cual afecta la salud mental y física del trabajador al desencadenar enfermedades y patologías severas.

El origen del término *burnout* proviene de la industria aeroespacial, y significa agotamiento del carburante de un cohete como resultado de un calentamiento excesivo. A lo largo del tiempo se ha involucrado a diferentes aspectos. En la década del sesenta, por ejemplo, se utilizaba para referirse a las consecuencias psicológicas que se derivaban del consumo prolongado de drogas alucinógenas. Pero es Freudenberger, en 1974, quien vincula el concepto de *burnout* con el contexto laboral, al afirmar que se trata de una sensación de fracaso y una experiencia agotadora, lo definió como “fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos” (1974 citado por Díaz, 2012: 3). De este modo se empiezan a analizar las situaciones que a nivel laboral se presentan cuando un trabajador vivencia dificultades que le impiden llevar a cabo de forma adecuada sus funciones laborales y empieza a presentar síntomas de depresión y desmotivación hacia la realización de sus actividades. En 1982, la psicóloga social Cristina Maslach y sus colaboradores mencionan que en sus orígenes

[...] el concepto de burnout parece haber sido involucrado dentro de acontecimientos sociales, económicos y culturales en general durante el último periodo del siglo pasado, lo que significa una rápida y profunda transformación de la sociedad industrial a la economía de servicio. Esta transformación social que va de la mano con las presiones psicológicas pueden traducirse en Burnout. (2009: 204)

Desde esta perspectiva se evidencia que el término *burnout* se define dependiendo del contexto en el cual se aborda, y que se ha venido implementando desde hace décadas de la mano del cambio social e industrial. En sus estudios sobre las respuestas emocionales, Maslach se dedicó a observar los profesionales que se dedican a servir a otros, que desarrollaban actividades de servicio o prestación de servicios de atención en salud, identificó a quienes presentaban diversos síntomas como personas con “sobrecarga emocional” o síndrome de *burnout*, y lo describió como “un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan directamente con personas” (2009: 206). Otros autores como Schaufeli y colaboradores (2001:49) agregan el contexto relacional, y no reducen la explicación a un tipo de reacción al estrés, también hacen referencia a la base interpersonal en la tensión emocional y en los recursos de afrontamiento o enfrentamiento utilizados por el sujeto. Estas estrategias de afrontamiento maladaptativas aumentan la probabilidad de desgastar los recursos del sujeto, con el probable resultado final de llegar al agotamiento. Mencionan que “el *burnout* se considera un fenómeno multidimensional donde una comprensión exacta del proceso de desarrollo subyacente es un prerrequisito para diseñar efectivas estrategias de intervención” (2001:41).

Este síndrome, así como los asociados al estrés laboral, guarda relación estrecha con diferentes factores. La OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) consideran al *burnout* como una pandemia de este siglo, con consecuencias que afectan tanto a las personas como a las sociedades en que éstas viven, estableciéndose círculos viciosos entre instituciones enfermas que enferman a los individuos que las constituyen y viceversa (Filas, 2010: 4). Este concepto se relaciona con lo que la OMS presenta en otro informe acerca del estrés laboral en América Latina como “una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna” (2008:9). Cada vez se encuentra mayor relación entre la actividad laboral, la sociedad y su industrialización y la presencia de enfermedades laborales.

Un estudio realizado por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General



Nancy Eliana Corredor Pinzón y Lilia Marín Torres

de Trabajadores de España, en el cual se entrevistó a 4.500 empleados de diferentes empresas y actividades, encontró que:

El 75% de los trabajadores afirma experimentar estrés en el trabajo. Las principales causas a las que aluden son: deficientes condiciones de trabajo (44 %), elevada carga mental (87 %), falta de autonomía (83 %), ambigüedad en el rol laboral o imprecisión en la definición de las funciones y tareas (76 %), pobre contenido de su trabajo (70 %) o sensación de inseguridad respecto a las condiciones de su trabajo y al futuro profesional (71 %).

El 81 % afirma experimentar síntomas de burnout o síndrome de trabajador quemado (agotamiento, sensación de ineficacia, distanciamiento mental, etc.) debido principalmente a una falta de confianza en las propias competencias.

El 31 % de las personas entrevistadas manifiestan que su salud física y/o psicológica ha empeorado a consecuencia del trabajo, siendo el cansancio y la fatiga, los dolores de cabeza o de cuello, las dificultades de concentración, la irritabilidad, la sensación de agobio o las dificultades para dormir, entre otras, las principales dolencias.

Un 16 % define el ambiente donde desarrolla su actividad laboral habitual como “hostigador”, es decir, donde tienen lugar comportamientos violentos, principalmente de tipo verbal, como insultos o amenazas. (Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT, 2009)

Investigaciones de este tipo hacen evidente que el estrés relacionado con la actividad laboral se ha convertido en un patrón de reacciones de tipo psicológico, emocional, cognitivo y conductual que se relacionan directamente con características propias de la labor que se desempeña, su contenido, la organización y el ambiente de trabajo. Así como el estrés afecta al trabajador de manera directa, también afecta a la organización o empresa en la cual está empleado, aumentando costos por el creciente ausentismo, la rotación de personal, la reducción en el desempeño y, por ende, en la productividad. Se presenta también aumento en las prácticas laborales inseguras, ocasionando repercusiones en las tasas de accidentes ocupacionales, un aumento en las quejas de los clientes y, en relación con los empleados que debido a su ausentismo deben ser reemplazados, se incorpora el adiestramiento adicional de trabajadores sustitutos, entre muchos otros aspectos a considerar.

Aunque se encuentra una estrecha relación entre el Síndrome de *burnout* y el estrés laboral, hay características que los diferencian. Por un lado, la OMS define el estrés laboral en una de sus publicaciones como “[...]”

un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación” (OMS, 2008:17). Claramente, puede deducirse que la persona experimenta una serie de síntomas tanto fisiológicos como emocionales y cognitivos una vez se enfrenta a un reto laboral que él aprecia le está exigiendo más allá de sus capacidades, su formación y experiencia.

A partir de esto, puede decirse que el estrés es una reacción individual. Existen trabajos que son estresantes pero las personas se preparan para afrontarlos, tienen recursos propios para poder manejar la tensión y la ansiedad en labores que son demandantes, también encuentran espacios en su vida personal que son de apoyo para liberar la tensión que se acumula; otro aspecto que ayuda es contar con un grupo de trabajo organizado y funciones claramente delimitadas, esto impide el estrés laboral en gran manera. Según la literatura científica, el estrés actúa por factores internos y externos relacionados con la labor que se realiza y que no permiten una correcta adaptación y requiere que la persona realice esfuerzos para mantener un estado de equilibrio. En la Policía Nacional es muy común observar este tipo de situaciones, cuando los profesionales y uniformados se enfrentan a desarrollar una labor que se les asigna para la cual no poseen la formación adecuada y sin embargo deben cumplir con los objetivos relacionados con dicha actividad.

Esto sucede en muchas empresas y campos laborales, donde el desarrollo tecnológico obliga a las personas a asumir nuevos retos e incursionar en nuevos campos, muchas veces enfrentan la situación y posteriormente se ven presionados a buscar capacitación e incorporar habilidades que les exige esta nueva actividad. Como lo menciona Rechnitzer-Mora (2004:10): “Sobre todo en las grandes ciudades, el estrés afecta la convivencia, la salud, la eficiencia laboral, las relaciones laborales y la capacidad de disfrutar de la vida”. Las personas viven en constante demanda de actividades por desarrollar en un mundo agitado con diversos factores que dificultan llevar una vida más estable y tranquila. Los factores individuales son igualmente determinantes cuando se habla del estrés, porque lo que puede estresar a una persona puede no afectar a otra que, por el contrario, lo convierte en un desafío.

Se pueden encontrar en términos generales dos tipos de estrés. El primero es el agudo, que se presenta una vez la persona ha pasado por situaciones adversas por corto tiempo, como puede ser una noticia desalentadora, desarrollar un trabajo exigente en corto tiempo o una amenaza a la estabilidad de su trabajo, etc. Sin embargo,

Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico

después de superado el momento de estrés, la persona puede recuperar el equilibrio y continuar. El segundo tipo es el estrés crónico, donde el período de estrés es más prolongado o la persona experimenta diferentes dificultades en un mismo periodo de tiempo, por lo cual no tiene la oportunidad de recuperar la estabilidad. Este tipo de estrés empieza a generar malestares de tipo somático y emocional, dificultando que la persona logre continuar de manera normal su vida.

El síndrome de *burnout*, conocido también como Síndrome de agotamiento psicossomático o de quemarse en el trabajo, aparece como consecuencia del estrés crónico, acompañado de síntomas que no ceden después de un período de tiempo de reposo. Este cuadro tiene que ver con algo más profundo y una carga emocional mayor.

En sus inicios, los estudios acerca del *burnout* daban cuenta de su presencia en aquellas actividades laborales donde se tenía un contacto permanente con clientes y usuarios, llamadas asistenciales. Sin embargo, tiempo después se empiezan a considerar diferentes profesiones, debido a que el entorno laboral ha cedido a la modernidad y representa grandes cambios, ofreciendo un ambiente donde las personas encuentran dificultades para estabilizarse y adaptarse. En estos escenarios, el síndrome es generado por una gran expectativa, mayor estrés laboral y más cansancio, generando desmotivación y pérdida del sentido de pertenencia.

Con el anterior planteamiento se encuentra que tanto la prevalencia como la incidencia de este síndrome son un problema que afecta cada vez a más profesiones. Silverstein menciona 25 campos profesionales (Rubio, 2003). Se pueden destacar los relacionados con el área de la salud, entre las que se encuentra la enfermería, identificada como una de las profesiones con más alta vulnerabilidad en diversos estudios realizados, la medicina y el personal de salud que labora en las áreas de salud mental, como los psiquiatras y los psicólogos. Es así como puede abordarse el análisis del servicio deshumanizado que se presta a nivel de salud en muchas ocasiones, donde el profesional enfrenta periodos de desmotivación hacia la función que realiza afectando al usuario.

Otra actividad que también presenta altos índices de *burnout* es la docencia, por la tensión que representa trabajar con niños y adolescentes, y la alta demanda y exigencia en el desempeño. Aunque influyen diferentes factores al momento de presentar síntomas, algunas profesiones presentan mayor vulnerabilidad que otras por las características del oficio en sí mismo.

Por las mismas razones que en los anteriores casos, se debe incluir a la función policial dentro de las profesiones vulnerables al síndrome, ya que esta actividad es de alta exigencia a nivel personal, en aspectos tanto físicos, como psicológicos, e involucra todas las competencias que la persona posee. Las características propias de esta profesión pueden incrementar la desmotivación y la apreciación de obtener una baja recompensa por su labor, lo cual repercute en la relación con la comunidad y la calidad de su servicio. Se presenta mayormente en personas que llevan de 6 a 15 años de servicio, que empiezan a ver desgastados sus esfuerzos por obtener reconocimiento o mejores posibilidades laborales (Duran, Montalban y Stangeland, 2006).

Dentro de la incidencia del síndrome en las profesiones sociales, diversos estudios plantean que “al comparar el nivel general de burnout en policías con otras ocupaciones, el de los policías es particular” (Acevedo, 2010:4), debido a que los resultados obtenidos no tienen referente con personas que se dedican a otro tipo de labores por sus características totalmente disímiles.

Acevedo menciona varios estudios que pueden apoyar esta teoría. Un estudio realizado en España, haciendo la comparación con una muestra de 102 efectivos de la Policía Nacional del País Vasco, con profesiones sanitarios, docentes y población general de la comunidad de Asturias, encontró diferencias significativas, como puntajes más altos en la dimensión de despersonalización en los policías; en la dimensión de realización personal también se obtuvieron los mismos resultados, resaltando la satisfacción del contacto con la ciudadanía (Lozano 2007, citado por Acevedo 2010). Los hallazgos de las diferentes investigaciones adelantadas con los cuerpos de policía no permiten hacer una generalización y enfatizar características particulares, causas y consecuencias del síndrome en este campo laboral.

Dentro de las diferentes definiciones que se encuentran del síndrome de *burnout*, está la brindada por Illera, según la cual:

Una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado [...] Se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los pacientes y pérdida de la motivación entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales). (2006:2)

Nancy Eliana Corredor Pinzón y Lilia Marín Torres

Se puede encontrar en esta definición que se identifica a un sujeto con dificultades emocionales frente al desempeño de su labor profesional y que se evidencia en la presentación de conductas tanto en torno a su trabajo como a sí mismo, lo cual repercute en problemas de salud afectando igualmente su desempeño y la apreciación de cómo realiza su trabajo. Farber (1983:13) explica la relación que existe entre el *burnout* y el ámbito laboral, donde concibe su aparición a una discrepancia que se presenta entre los esfuerzos que realiza la persona y lo que recibe a cambio; presentando entre diversos síntomas psicológicos: irritabilidad, ansiedad, tristeza, sentimientos de incompetencia y deterioro del autoconcepto frente al desempeño profesional.

En el marco del estrés laboral, el *burnout* se reconocería como el desgaste o agotamiento profesional que se va acumulando, como respuesta a un estímulo estresante que se prolonga en el tiempo. La persona afectada empieza a desarrollar sentimientos negativos tanto hacia los compañeros de trabajo como con su propio papel de desempeño.

Es así como se pueden establecer algunas diferencias entre lo que se considera el estrés laboral y el *burnout*, como se ilustra en la siguiente tabla reseñada por el observatorio de riesgos psicosociales de la UGT:

Tabla No. 1. Comparación entre el estrés laboral y el burnout.

Estrés Laboral	Burnout
Sobrecarga en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Destaca el daño fisiológico	Destaca el daño emocional
Falta o agotamiento de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce para preservar la energía física	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas	Solo tiene efectos negativos

Se aprecian las diferencias entre las causas y efectos de cada uno. El estrés puede generarse por una sobrecarga de trabajo, por el corto tiempo para llevarlo a cabo o características propias de la labor, mientras que el *burnout* es ocasionado por la desmotivación o la apreciación personal que el individuo hace de su trabajo y la recompensa que obtiene, no relacionándose con la carga laboral como tal. Lo común del *burnout* es afectar a profesiones que implican el trato directo con el usuario o quien recibe el servicio. Este trabajador inicia su trayectoria laboral altamente motivado y con la generación de altas expectativas, con un alto sentido del servicio hacia otros, pero con el tiempo estas expectativas pueden generar el *burnout*, cuando no tienen relación con lo que el sujeto ha obtenido.

66 Otras definiciones como la de Maslach y Jackson (1981:99-100) mencionan que el Burnout abarca tres dimensiones:

Agotamiento emocional: el trabajador siente que sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben directamente su servicio. Tiene la sensación de no ser capaz de dar más a nivel emocional.

Despersonalización: el trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, que se traducen en comportamientos y actitudes acordes a esos sentimientos. Asume una actitud de distanciamiento hacia todo lo relacionado con lo laboral.

Baja realización personal: el trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su auto-concepto, su autoestima y las relaciones con los demás. Siente que no está llevando a cabo su labor como es debido y se siente incompetente en su trabajo.

Estas dimensiones se ven reflejadas en toda la sintomatología que presentan los trabajadores que sufren de este trastorno, aunque el impacto en el individuo dependa de la severidad de la situación y la apreciación que hace de ella.

Farber (1984), en su definición del *burnout*, involucra el concepto de inefectivas estrategias de afrontamiento, como la causa por la cual las personas llegan a presentar manifestaciones de agotamiento emocional y físico frente a situaciones estresante. En este punto es importante revisar la relación existente entre el síndrome de “estar quemado” y el afrontamiento. Folkman y Lazarus (1985) propusieron una teoría del afrontamiento, donde se le considera como un proceso dinámico, y se lo asume como una estrategia de carácter individual, ya que depende de la valoración que el sujeto hace de la situación. Esta valoración lleva a cada individuo a asumir las circunstancias como estresantes o riesgosas, o lo contrario.

Abordando las estrategias de afrontamiento, Folkman y Lazarus (1985) propusieron dos tipos. La primera habla de un afrontamiento directo, donde se aplica la estrategia de forma externa a la fuente generadora del estrés con el objetivo de evitar la consecuencia estresante. La segunda habla del afrontamiento indirecto, también llamado acción paliativa, que se aplica a las propias emociones donde la persona hace el intento de reducir los efectos estresantes ante la imposibilidad de controlar el estímulo que lo genera.

Pines y Kafry (1981), en un estudio sobre “estar quemado” y afrontamiento, añaden:

Una dimensión activo/inactivo a la dimensión directo/indirecto propuesta por Lazarus. Las estrategias de afrontamiento activo implican confrontación o intento de

Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico

cambiar la fuente de estrés o a sí mismo, mientras que las estrategias de afrontamiento inactivo implican evitación o negación de la fuente de estrés por medios cognitivos o físicos.

Leiter, a partir de un estudio longitudinal, señala que “las estrategias de afrontamiento de control previenen el síndrome de ‘quemarse’ porque aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo, mientras que las estrategias de escapes favorecen la aparición del síndrome” (1990-1991 citado por Hernández et al., 2004:326). Diversos estudios dan cuenta de que la estrategia de confrontación frente al estímulo estresante, bien sea la actividad laboral, el cargo o una persona en el trabajo, llegan a reducir de manera significativa los efectos sintomatológicos del *burnout*, lo contrario ocurre en los casos donde la persona emplea métodos de evitación o negación frente a la situación.

Las estrategias de enfrentamiento pueden entenderse entonces como los esfuerzos que la persona realiza tanto a nivel conductual como cognitivo para hacer frente a demandas bien sea internas o externas.

Para Edelwich y Brodsky (1980, citado por Quiceno y Vinaccia, 2007) el *burnout* es un proceso que se relaciona con la desilusión hacia la actividad laboral que se desarrolla. El proceso del síndrome de *burnout*, de acuerdo con el modelo de proceso propuesto por estos autores, se desarrolla en cuatro etapas diferentes:

1. *Fase inicial, Etapa de entusiasmo.* Esta fase es típica de las personas cuando empiezan un nuevo trabajo y sobre el cual se construyen altas expectativas. En este momento se experimenta un gran entusiasmo, energía e incluso no importa quedarse más tiempo del habitual en el trabajo o llegar a involucrarse demasiado en la atención a las personas en su trabajo y se sobrecarga de trabajo voluntario.
2. *Etapa de estancamiento.* Los profesionales y policías se van dando cuenta de que aquellas perspectivas de futuro tan positivas que tenían no se cumplen. Empiezan a sentir que no hay una relación equitativa entre el esfuerzo en realizar sus labores y la recompensa que obtiene.
3. *Etapa de apatía.* Aparece un sentimiento desagradable como una mezcla de frustración, desilusión y desmoralización. La frustración de las expectativas llevan al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, comportamentales y físicos. De este modo, la persona empieza a asumir diferentes clases de afrontamiento de la situación que se torna

insostenible, por ejemplo evitar el contacto con los usuarios, ausentarse o excusarse del trabajo, pueden llegar a abandonar el trabajo.

4. *Etapa de Distanciamiento o fase de quemado.* En esta fase la persona ya se encuentra crónicamente frustrada en su trabajo, llegando a presentar sentimientos de bajo autoconcepto profesional que se manifiestan como distanciamiento emocional y de desvalorización profesional.

Para poder interpretar mejor las dificultades que se enfrentan en la policía, se ejemplifican los apartes del siguiente caso:

Testimonio de un policía con 36 años de edad y 17 años de servicio

El factor de estrés principal en el transcurso de mi carrera está relacionado con las investigaciones. En los años que fui investigador, me di cuenta de que cuanto más tiempo pasaba más trabajo se acumulaba y se tenían menos ganas de trabajar. Al principio, el entusiasmo y el deseo de investigar bien son primordiales para un investigador nuevo. La búsqueda del detalle y los informes bien elaborados son prioritarios. Entonces, la motivación está presente en el trabajo.

Pasado un cierto tiempo hacen su aparición los problemas personales, seguidos de muy cerca por problemas psíquicos, a saber, insomnio, taquicardias, problemas de digestión, etc. Una visita al médico confirma el diagnóstico *burnout*, síndrome del quemado en la profesión policial.

La etapa siguiente es de reflexión, durante la cual debes responder a un grito de alarma que te lanza el cuerpo diciéndote; “despiértate, hay algo que no va bien”.

Entonces se consideran las soluciones y la respuesta es sencilla: cambia de tarea y en un pequeño servicio no es difícil; si no eres investigador, te hacen patrullero.

Esta vuelta a antiguas funciones seguramente no es un paso adelante pero es la solución disponible en este tipo de situación.

Después de haberte adaptado a las nuevas funciones y haber vuelto a la normalidad, te das cuenta de que durante estos interminables meses en que todos los que te rodean, incluso tus jefes, se daban cuenta de lo que pasaba, pero nadie reaccionó, nadie. (Serracop, 2007: sp)

Este breve relato demuestra cómo los policías, al igual que otros profesionales que padecen este síndrome, asumen su carga y se dan cuenta de que algo los está afectando, la diferencia está en cómo se asume esta situación y se enfrenta en cada individuo y en la institución. Las estrategias

Nancy Eliana Corredor Pinzón y Lilia Marín Torres


de afrontamiento que cada persona asume tienen un impacto en las consecuencias y en la forma como resuelve ese estado emocional.

En un estudio realizado en Chile sobre la presencia del síndrome de *burnout* y su relación con estrategias de afrontamiento al estrés (Briones, 2007), que se efectuó con 115 Carabineros de ambos sexos, pertenecientes a diferentes unidades especializadas, se encontraron los siguientes resultados:

- El 48.7 % del personal se preocupa por las problemáticas humanas de complejidad e impacto, como son el maltrato y abuso de menores, muertes por accidentes de tránsito y delitos graves; mostrando altos indicadores del síndrome.
- Las personas casadas mostraban un aumento significativo en la estrategia de “disminución del logro personal” con respecto a las solteras. Esta estrategia evalúa los sentimientos de autoeficacia, satisfacción y éxito laboral en la cotidianidad.
- Las mujeres empleaban más la estrategia religiosa de afrontamiento que los hombres.

Estos resultados permiten afirmar que la función policial es altamente vulnerable para la presentación del *burnout*, y que las estrategias de afrontamiento se ven influenciadas por diferentes factores psicosociales involucrados. Una vez más se refleja la influencia de la labor policial en los diferentes ámbitos que rodean al individuo dedicado a esta profesión. Al verse inmerso en un entorno rígido y cerrado como sucede en la policía, se reducen las posibilidades del individuo para realizarse.

Una investigación realizada por Malach, Pines y Keinan (2007) enfatiza en la importancia de la influencia de la falta de información sobre la presentación del síndrome de *burnout*. Se encontró en una muestra de policías israelíes que existían diferencias significativas entre los policías que ejercen su labor en la calle y los que desempeñan labores de tipo administrativo y la presentación del síndrome. Igualmente, que, al comparar a los policías de tráfico con policías forenses (criminalísticas), hay puntajes más altos en los policías que se encuentran en contacto directo con la ciudadanía. Concluyeron además que estresores como: “baja remuneración, tratamiento inadecuado por parte de los superiores, sobrecarga y falta de medios y recursos, generan mayor nivel de estrés, que los riesgos físicos que pueden atentar contra sus vidas en el desempeño de su labor” (2007: 160).

 Los resultados de estas investigaciones ponen en evidencia que existen diferentes características del trabajo que favorecen

la presentación del estrés laboral y el síndrome del *burnout*, lo cual obliga a hacer una evaluación de las condiciones laborales para analizar aquellos aspectos que aumentan la vulnerabilidad de los uniformados. Si bien es difícil determinar que un policía esté viviendo un estado de “quemado”, la población de riesgo frente al síndrome involucra a los policías que tienen tendencia a comprometerse en los aspectos emocionales de su trabajo y a los que tienden a implicarse de forma importante en su actividad profesional. El síndrome empieza a generarse cuando el policía no consigue resolver efectivamente problemas o situaciones relacionadas con su entorno laboral, empezando a sentirse frustrado.

La aparición del Síndrome de estar quemado por el trabajo, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, se debe a cambios sociodemográficos, organizacionales e interpersonales. En el nivel social hay nuevos fenómenos que afectan el mundo laboral, el más llamativo es la sociedad de la queja, por la que los ciudadanos, dentro de la cultura de acceso a los servicios, exigen cada vez más sin que los trabajadores puedan satisfacer estas demandas, muchas veces porque no poseen los medios o las respuestas. Así, el ciudadano hace responsable a la persona que tiene en frente porque asume que éste representa a la institución. Este tipo de estrés laboral se desarrolla básicamente en personas que mantienen contacto directo con los usuarios y ciudadanos.

Aspectos como la organización del trabajo, la gestión del conflicto por parte de los superiores jerárquicos, el nivel salarial, las posibilidades de ascenso o mejoramiento de las condiciones laborales y el acceso a incentivos económicos o profesionales, son situaciones que pueden originar mayores dificultades en el trabajador o por el contrario mejorar su motivación laboral. El profesional va presentando afecciones de salud, debido a su exposición a las condiciones de trabajo que juzga incontrolables y a pesar de poner todos sus esfuerzos para manejar las diferentes circunstancias.

Los síntomas que se presentan en el síndrome del *burnout* se generan en diferentes niveles. En el psicosocial, se presenta un deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad para concentrarse. La persona tiende a distanciarse y puede llegar a asumir conductas de alto riesgo como los juegos de azar, comportamientos que exponen la salud, conductas suicidas, etc. (Forbes, 2011).

Dentro de los síntomas físicos se presenta insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida o aumento significativo de peso, dolor muscular, migrañas o cefaleas fuertes, alergias, fatiga crónica, hipertensión,

Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico

malestar general enfermedades desarreglos menstruales, entre otros.

Una persona que está presentando esta sintomatología obtendrá consecuencias negativas en su vida, en términos generales, dificultando sus relaciones sociales tanto en el ámbito personal como laboral, muchas veces debido a sus propias actitudes y a la tensión de las situaciones.

La dificultad también se evidencia en el hecho de que, al asistir al servicio médico, en la mayoría de las ocasiones los síntomas se tratan de forma aislada, y no se elabora un cuadro clínico donde se pueda llegar a un diagnóstico certero sobre la presencia del síndrome. Una vez la presentación de los síntomas conductuales y emocionales se evidencien, el trabajador es remitido al servicio de psicología, donde se aborda la dificultad y se empieza a tratar los síntomas emocionales buscando retomar el equilibrio interno de la persona.

El síndrome de *burnout* tiene también consecuencias para las empresas y las instituciones, reflejadas en el deterioro de las relaciones interpersonales, la disminución de la calidad del trabajo, y la afectación de los clientes y usuarios al recibir una atención que no es acorde al servicio deseado. La persona puede tomar actitudes de indiferencia, obrando de forma descuidada, o puede presentar desesperación que lo lleve finalmente a ausentarse del trabajo.

Si se considera el tema del Síndrome del *burnout* dentro de la institución de la Policía Nacional, se tendría que hacer una consideración especial, ya que el personal uniformado, tanto hombres como mujeres, está en contacto permanente y directo con la comunidad, la cual reclama de sus policías un constante cambio y un accionar correcto y oportuno en toda su labor; por ende esta profesión se desarrolla bajo la influencia que ejerce la sociedad. Y, por otra, se ven presionados por su institución a dar lo mejor de sí, de forma permanente y como prioridad. Esto muchas veces origina dificultades en el personal policial, ya que por la misma razón de ser de su profesión, necesitan desarrollar todos sus aspectos personales, familiares y profesionales, de tal suerte que su vida pueda verse encaminada de forma adecuada. En ellos están puestas las miradas de la sociedad y de su institución, lo cual origina factores que pueden llegar a desencadenar el síndrome de *burnout*, debido a la alta presión ejercida sobre su actuar y toma de decisiones.

Existen algunos factores que inciden para que se desencadene el síndrome de *burnout* en la policía, como son: jornadas laborales extensas, poca oportunidad

de desahogo emocional, absorción total del ambiente laboral requiriendo jornadas o temporadas apartados del ambiente familiar, el no reconocimiento de parte de la sociedad del esfuerzo y entrega que implica el ser policía, la multiplicidad de servicios a los que debe responder en tiempos cortos, cambios constantes de jefes con diferentes políticas, la intolerancia, la poca cultura por parte de la comunidad en relación con la ley, generando choques y desacuerdos; además de otras como las escasas garantías en la profesión policial, el cumplimiento de su servicio en zonas de riesgo y la dificultad para establecer relaciones interpersonales sanas. Estos son algunos de los principales motivos por los cuales esta profesión es de alto riesgo emocional y conductual presentando un importante nivel de vulnerabilidad para su personal uniformado ante dificultades de salud como sería en este caso el síndrome de quemado. A raíz de estos aspectos es frecuente apreciar policías cansados, con comportamientos poco amables, frustrados, irritables, afectados por una disminución de la atención y desmotivación por el trabajo.

Sentimientos como sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, tiene además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar, llegando a ser además un causal de dificultades familiares y alterar la convivencia sana de sus hogares. Un claro ejemplo de esto se presenta cuando en ausencia del uniformado(a) los hogares desarrollan su cotidianidad en cabeza de la esposa(o) quien es la persona que asume la crianza, educación y disciplina de los hijos; tomando decisiones muchas veces inconsultas con su pareja debido a la dificultad con la comunicación o por el desarrollo del rol que desempeña como cabeza de familia en ausencia del uniformado(a). En el momento que el uniformado(a) se reincorpora a su vida familiar, se empiezan a presentar dificultades debido a que desconoce muchas de las pautas, disciplina y normas que se han implementado durante su ausencia, así como el manejo del dinero y las deudas adquiridas, y los gastos que desconoce se convierten en otra gran dificultad. Esto ocasiona un motivo adicional para resentir su profesión y dedicación, ya que al desestabilizarse el hogar, todas las áreas se ven afectadas.

Dado que la praxis del policía constituye el lugar donde transcurre la mayor parte de su vida, y es en esta donde, entre otras, se logran satisfacer o no la necesidades materiales, emocionales y espirituales, el trabajo debería ser una fuente de gratificación. Sin embargo, en lugar de esto es generador de riesgos, pues en él pueden ocurrir también eventos o situaciones que afectan al policía (como es


Nancy Eliana Corredor Pinzón y Lilia Marín Torres

el caso de los riesgos psicosociales) que desencadenan estrés que puede terminar en el síndrome de *burnout*.

Con el fin de manejar esta problemática, la Policía Nacional ha implementado los *Focos Institucionales*, creados para brindarle mejores condiciones al personal, así como a su familia y ambiente laboral. Estos focos benefician la salud, propician el bienestar de la persona y provocan satisfacción personal y aumento en la productividad. Reconocimiento de méritos, ascensos, estabilidad del personal, cargos por competencias, permisos en épocas específicas, incentivos, capacitaciones constantes con personal calificado, vacaciones etc. son algunas de las diferentes estrategias que buscan reducir las vulnerabilidades que en todos los sentidos presenta el personal uniformado de la institución (Policía Nacional, 2010).

En relación con las formas de prevención y manejo del *burnout*, se encuentra una variedad de técnicas y de teorías que abordan el problema desde diferentes ángulos. Por ejemplo, autores como Cherniss (1990), Burke (1992) y Guerrero (2003) concluyeron que “la forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento del *Burnout* se orienta hacia la intervención tanto a nivel individual o personal como social y organizacional” (Citados por Guerrero y Rubio, 2005:29). Se considera entonces que la presentación del síndrome influye sobre diferentes espacios que se deben tener en cuenta al momento de considerar su prevención y manejo, no se puede considerar solamente a las personas que lo padecen, ya que por sí solos no podrían modificar los factores que están influyendo en la adquisición de los síntomas.

En este orden de ideas, las acciones específicas que emprenda la empresa en su programa de intervención deberían considerar la identificación y el análisis de los aspectos que no están funcionando de forma efectiva tanto para la empresa como para sus empleados o funcionarios, con el fin de poder establecer un mejor clima organizacional, considerando la estructura de la organización, el sistema de comunicación, los procesos de toma de decisiones, el ambiente físico, los turnos, la asignación de las funciones y tareas, etc. Así, como afirma Parkes, “de manera categórica que es ingenuo e incluso éticamente discutible el someter a los trabajadores a programas de entrenamiento contra el estrés mientras persistan en la empresa las exigencias excesivas o las condiciones de trabajo inapropiadas” (2001, citado por Guerrero y Rubio 2005).

 Gil Monte y Peiró (2001), en cambio, han sugerido la implementación de sistemas de evaluación y retroinformación adecuados,

como método preventivo. Así se le brinda al individuo un adecuado sistema de soporte para poder corregir los errores que esté cometiendo y verificar en qué aspectos está obrando correctamente.

El manejo de este síndrome, según Gómez y Bondjale (sf), opera en varios niveles:

Gestión Individual. Estos autores proponen que se debe “trabajar mejor en vez de más”, realizando cambios que hagan menos estresante la labor y mejore la eficiencia de los resultados. Si se logra que la persona establezca metas reales de acuerdo a sus capacidades y al tiempo prudencial para realizarlas, es posible que pueda reorganizar su trabajo. Procurar que la persona deje su trabajo en la empresa y no cargue responsabilidades fuera de ella.

Sería muy útil que la persona trabajara en su motivación personal, en alcanzar logros a través de su labor para obtener recompensa en la labor misma.

Gestión Social. El soporte del círculo social en el cual se desenvuelve el profesional es muy importante, ya que es a través del apoyo de las personas cercanas como la pareja, los compañeros, amigos, etc., que se logra reducir la tensión y el estrés, pues a veces es necesario que las personas desde afuera ayuden a analizar la situación y a encontrar soluciones.

Gestión Institucional. Es el punto más difícil ya que está fuera de control de los empleados o funcionarios, depende de las políticas de la empresa, su misión y sus recursos. Generalmente aspectos como aumento del personal, mejores recursos físicos y económicos se podrían subsanar. Sin embargo, se puede considerar que muchos de los cambios que se pueden suscitar en una organización son más de carácter administrativo, como la rotación de los puestos de trabajo, el cambio en la rutinización de los procesos, involucrar actividades de bienestar en el personal, jornadas de salud, permitir que el personal tome períodos de descanso breves durante la jornada, crear un sistema de recompensa y reconocimiento social que motive al personal, promover y favorecer la formación y capacitación continuada del personal; estos son algunos mecanismos que podrían mejorar ostensiblemente la cultura organizacional y actuar como protectores contra el *burnout*.

Conviene, entonces, revisar la definición que la OMS (2010) provee respecto a lo que es un entorno de trabajo saludable: “es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de

Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico

los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”, teniendo en cuenta varios indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo y las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad. (OMS, 2010: 11)

A nivel de empresa y organizaciones, son varias las intervenciones que pueden desarrollarse para disminuir el impacto en los empleados de las situaciones que juzga como amenazantes y pueden llegar a desencadenar el síndrome.

En la Policía Nacional se implementan diferentes estrategias desde los procesos de formación de los uniformados en todos los niveles, una de ellas es la adquisición de habilidades sociales y estrategias de afrontamiento adecuadas para enfrentar diferentes situaciones. También se enfatiza el conocimiento de los procesos y procedimientos de cada función, los límites y los posibles aspectos que pueden desarrollarse a nivel profesional. Por otro lado, la jerarquía propia de instituciones de este tipo puede asumirse de diferentes formas, mientras el uniformado tenga claridad y pueda obtener reconocimiento y satisfacción en el desarrollo de sus funciones, así como poner en práctica sus habilidades y capacidades, es muy probable su sentido de pertenencia hacia a la institución y el desempeño laboral se vean beneficiados.

Al igual que la mayoría de las enfermedades, o desórdenes, entre más pronto se detecten las señales, existirá una mayor posibilidad de enfrentarlo.

Conclusiones

El Síndrome de *burnout* en el trabajo policial es producido por causas o factores desencadenantes que no se pueden cambiar; en el quehacer diario de los uniformados se enfrentan situaciones que pueden ser catalogadas como factores estresores tales como: jornadas de trabajo extensas, estar disponibles a cualquier día u hora, no salir por largos periodos de tiempo a descansar, estar lejos de la familia, trabajos rotativos, la permanente evaluación de desempeño, tener varios jefes con distintas políticas, el no reconocimiento del sacrificio del policía por parte de

la sociedad, exponer la vida en su labor cotidiana, entre otras. Es evidente que los policías de hoy están expuestos a presiones por parte de la sociedad y a la complejidad inherente a su oficio, siendo llevados con frecuencia a estresarse y generando disminución de la atención, irritabilidad, decisiones deficientes, dificultades de las relaciones interpersonales, fatiga laboral, etc.

Por eso es valioso considerar este artículo como un aporte para sensibilizar a los miembros de la Policía Nacional acerca del estrés laboral que puede llegar a desencadenar en el síndrome de *burnout* o de quemarse en el trabajo. Esto evitaría los posibles accidentes, patologías, absentismo laboral y desgaste en el personal; lo cual puede ser muy costoso tanto para el individuo como para la institución. De igual forma, abre la puerta a la necesidad de realizar investigaciones que pretendan evidenciar estos factores desencadenantes y permitir a Instituciones como la Policía, generar estrategias para detectar y evitar estos desórdenes en su personal.

La atmosfera estresante en este tipo de profesiones es una variable que no se puede controlar porque es una característica inherente a este oficio. Sólo desarrollando una mejor actitud personal por parte de los uniformados, permitiéndoles adaptarse y aprender a hacer frente a las diferentes situaciones, se puede manejar la problemática del estrés laboral y Síndrome de Quemado dentro de la organización policial. Se debe hacer un reconocimiento a la Policía Nacional como institución ya que en la actualidad se trabaja para seleccionar candidatos intelectual y físicamente capaces de hacer el trabajo, polifacéticos, con características idóneas para desarrollar este tipo de labor y poseedores del compromiso necesario consigo mismos y con la comunidad a la cual van a servir.

El proceso de selección ha sido altamente depurado y ha arrojado resultados positivos en las diferentes incorporaciones, siendo evidente la constante preocupación por impartir dentro de la academia en las escuelas de formación, aspectos relevantes sobre relaciones interpersonales, habilidades sociales, adquisición de estrategias de afrontamiento, capacidad para la resolución y mediación de conflictos, herramientas que permitan al uniformado asumir su labor contando con los conocimientos y competencias necesarias para desarrollarse con éxito logrando alcanzar las metas trazadas. Los aspirantes a ingresar a la Policía Nacional deben resaltar por sus valores y poseer un alto sentido del deber.

Por otro lado, es difícil determinar si un policía realmente vive este síndrome, ya que por sus

Nancy Eliana Corredor Pinzón y Lilia Marín Torres

características el uniformado no hablará abiertamente de sus dificultades. Existen diferencias individuales en las formas de reacción ante eventos estresantes y la presión de un trabajo muy demandante. Pero tomando medidas preventivas, reconociendo los problemas inevitables desde el momento que se producen y ocupándose de ellos sin demora, recurriendo a los medios eficaces que tienen a su disposición para combatir los efectos nefastos le ayudaran al uniformado (a) a restablecerse, y asumir con una actitud positiva y emprendedora sus tareas y funciones. ■

Referencias bibliográficas

Acevedo, R. (2010). *Síndrome de Burnout en cuerpos de Policía. Estado del Arte*. Universidad de Barcelona. Departamento de Psicología Social. Oficial Policía Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/tesis/colfuturo/sindrome-de-burnout>

Blajeroff, N. (2006). *Despsiquiatrización del Síndrome de Burnout*. Clase dictada en la Universidad Tecnológica Nacional, Buenos Aires - Argentina. Recuperado de www.ancba.org.ar/contcien/burnout.doc

Briones D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo* 9 (24), 43-50. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/24/pagina%2043.pdf>

Carlotto, M. y Gobbi, M. (2001). Desempleo y Síndrome de burnout. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile* X (1), 131- 139. Recuperado de www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/.../18558/19591

Díaz, C. (2012). *Síndrome de Quemazón (“Burnout”) en el personal de salud*. Departamento de salud. Gobierno de Puerto Rico. Recuperado de <http://www.ediccollege.com/pdf/EducacionContinuaPDF/Sindrome%20de%20Quemazon%20en%20el%20Personal%20de%20Salud.pdf>

Durán, M., Montalbán, F., y Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía. Perfil de incidencia e influencia de factores socio-demográficos. *Revista de psicología social*, 21 (1), 95. Recuperado de <http://www.ingentaconnect.com/content/fias/rdps/2006/00000021/00000001/art00007?token=00581cd8dbaed4ab036267232d45232b5f2441516f2c7466213e773568293c6c567e504f58762f462a655367#expand/collapse>

Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.

Filas, S. (2010). *Acompañamiento terapéutico y Síndrome de Burnout*. [Tesis de Pregrado] Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC102411.pdf>

Folkman, S., y Lazarus, R. S. (1985). If it changes, it must be a process: A study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology* 48, 150-170. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=search_displayRecord&id=1559A4F1-9B3F-60D9-ED8D-B57CB08039D4&resultID=4&page=1&dbTab=pa&search=true

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial* (160). Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Gil Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Recuperado de <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion>

Gómez, M., y Bondjale, O. (sf). *Síndrome de Burnout o quemamiento de los profesionales. Prevención y tratamiento. Vocabulario de Psicología*. Recuperado de <http://usuarios.tripod.es/prision/articulos/quemamiento.htm>

Guerrero, E. y Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “Burnout” en el ámbito educativo. *Salud Mental* 28, 27-33. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2005/sam055d.pdf>

Hernández, G., Olmed, E. & Ibáñez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology* 4 (2), 323-336. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740206>

Illera, D. (2006). *Síndrome de burnout, aproximaciones teóricas, resultado de algunos estudios en Popayán*. Universidad del Cauca. Recuperado de <http://www.facultadsalud.unicauca.edu.co/fcs/revista.html>

Maglio, F., Blajeroff, N., y; Dabas, D. (2003). *Clínica del Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Ed. FEMEC – ONU.



Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico

Malach-Pines A, Keinan G (2007). Stress and burnout in Israel police officers during Palestinian uprising (intifada). *Int. J. Stress Manage* 14: 160-174. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&uid=2007-07240-003>

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/pdf>

Maslach, C., Leiter, M. y Schaufeli, W. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International* 14 (3), 204-220. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/311.pdf>

Observatorio de riesgos psicosociales UGT. *Informe de UGT sobre riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo*. Recuperado de http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/indice_observatorio.htm

Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44466/1/9789243500249_spa.pdf

Pines, A., y Kafry, D. (1981). *Coping with burnout. The Burnout Syndrome* (391-410). Recuperado de: <http://www.researchgate.net/publication/26420269>

Policía Nacional de Colombia, Área Gestión de Servicios en Salud Grupo Gestión del Riesgo General. (2010) *Ambientes Educativos Saludables*. Bogotá.

Quiceno, J., y Vinaccia, S. (2007). Burnout. Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* 10 (2), 117-125.

Rechnitzer-Mora, A. (2004). *Estrés Laboral*. Acta Académica. Universidad Autónoma de Centro América. Recuperado de <http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA149769978&v=2.1&u=ucpr&it=r&p=GPS&sw=w>

Rubio, J. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Sinapsis 5 (5): 63 - 73. 2013. Armenia - Colombia

enseñanza secundaria. [Tesis doctoral] Universidad de Extremadura, España.

Serracop (Seudo). (2007). *Quemarse en la profesión policial. Foro Policia. Guardia Civil Española*. Recuperado de <http://www.foropolicia.es/foros/quemarse-en-la-profesion-policial-t9685.html>

Shaufeli, W., Dierendonck, D., y Buunk, B. (2001). Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European journal of work and organizational psychology* 10 (1), 41-52. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/155.pdf>

Silvana, A. (2008). El síndrome de burnout: un proceso de estrés laboral crónico. Hologramática-Facultad de Ciencias Sociales, 121-138. Recuperado de <http://www.cienciared.com.ar/doc.php>