



UNIVERSIDAD INSURGENTES

PLANTEL XOLA
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON
INCORPORACIÓN A LA UNAM CLAVE 3315-25

“PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA DISMINUIR LOS
NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN POLICÍAS
FEDERALES”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A

EMMA MARGARITA GONZÁLEZ RUIZ

ASESOR: DR. JOSÉ BRIAM LIMÓN GONZÁLEZ

MÉXICO, D.F.

2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Hoy celebro un triunfo más en mi vida, agradezco a dios por ser parte de la vida de dos seres maravillosos que me dieron la vida, que me dieron las herramientas para llegar a hacer lo que soy hoy, una mujer plena y feliz.

Agradezco a mi padre por apoyarme incondicionalmente durante todos estos años, que nunca me ha dejado sola, siempre he tenido su amor a pesar de la distancia, sé que siempre estará para mí, para apoyarme y darme palabras de aliento para levantarme y seguir adelante , gracias por ser mi mejor ejemplo a seguir.

A mi madre por ser la mejor mujer, por enseñarme a nunca rendirme, por apoyarme en esos días de desvelos, porque siempre esta cuando más la necesito, por darme palabras de aliento cada vez que los días son grises, porque nunca me dejó caer, siempre estuvo su hombro y más que para a levantarme, para llorar en el cuándo era necesario. Por esos días de estudio, en los cuales me brindo más que un café, su apoyo incondicional, palabras de ánimo para nunca rendirme, para salir adelante, por ser la mujer más luchona y valiente que he conocido, gracias a ti mujer por ser mi madre.

A mis hermanos porque a pesar de las diferencias siempre he contado con ustedes, porque siempre están ahí cuando los necesito, porque a pesar de las distancias siempre hemos sido unidos, les agradezco que la vida me ha permitido ser su hermana.

Agradezco a mi amor por ser parte de mi vida, por consentirme, por amarme, apoyarme y ser siempre incondicional, por ser parte de este triunfo que hoy celebro, por hacerme la mujer más feliz del mundo por darme al ser más maravilloso del mundo nuestro Luis

Ángel, por enseñarme a ser más responsable y ver la vida de diferente manera, el amor esta en ti y te amo.

A ti Luis Ángel te agradezco que me permitieras ser parte de tu vida y este triunfo es para ti para que el día de mañana aprendas a nunca rendirte y seguir tus sueños y que el ejemplo que nosotros tus padres te daremos durante tu vida lo sigas y coseches tus triunfos. Recuerda que siempre estaremos para apoyarte y amarte.

A mis profesores y en especial al Dr. Briam por tu apoyo en la revisión y análisis de mi tesis por esclarecer mis dudas, por tu comprensión y amabilidad que te caracteriza, por tu atención y por compartirme tus conocimientos y ser parte de mi triunfo.

Gracias a todos, esto va por mí.

INDICE

| | |
|--|-----|
| Resumen | i |
| Introducción | iii |
| | |
| CAPÍTULO 1. SÍNDROME BURNOUT. | |
| 1.1. Trabajo. | 1 |
| 1.2. Etapas del trabajo y su relación con el Síndrome de Burnout. | 4 |
| 1.3. Antecedentes y definición del Síndrome de Burnout. | 6 |
| 1.4. Factores que desencadenan el Síndrome de Burnout. | 10 |
| 1.5. Relación del trauma y el Síndrome de Burnout. | 13 |
| 1.6. Sintomatología del Síndrome de Burnout. | 20 |
| 1.7. DSM-IV-TR y Síndrome de Burnout. | 27 |
| 1.8. Instrumentos de evaluación del Síndrome de Burnout. | 28 |
| 1.9. Prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI). | 29 |
| 1.9.1 Características del MBI. | 30 |
| | |
| CAPÍTULO 2. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN PARA EL SÍNDROME DE BURNOUT. | |
| 2.1. Prevención. | 33 |
| 2.2. Tratamiento e intervención. | 35 |
| 2.2.1. Intervención a nivel organizacional. | 37 |
| 2.2.2. Intervención a nivel grupal. | 39 |
| 2.2.3. Intervención a nivel individual. | 40 |
| | |
| CAPÍTULO 3. PROFESIONISTAS ENCARGADOS DE HACER INVESTIGACIÓN DE LA POLICÍA FEDERAL. | |
| 3.1. Policía Federal. | 43 |
| 3.2. Dirección General de Delitos Cibernéticos y División Científica. | 44 |
| 3.3. Consecuencias al hacer investigaciones a nivel Laboral. | 49 |
| 3.4. Consecuencias al hacer investigaciones a nivel Personal. | 51 |
| 3.5. Consecuencias al hacer investigaciones a nivel Familiar. | 51 |
| | |
| CAPÍTULO 4. INVESTIGACIONES SOBRE BURNOUT. | |
| 4.1. Estrés, agotamiento profesional (Burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. | 54 |
| 4.2. El Síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. | 55 |
| 4.3. Frecuencia del Burnout en Policías de la Ciudad de México. | 58 |
| | |
| CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA. | |
| 5.1. Justificación. | 60 |
| 5.2. Planteamiento del problema. | 61 |
| 5.3. Objetivo general. | 61 |
| 5.3.1. Objetivos específicos. | 61 |

| | |
|--|-----------|
| 5.4. Variables. | 62 |
| 5.4.1. Variable independiente. | 62 |
| 5.4.1.1. Intervención psicológica (taller). | 62 |
| 5.4.1.2. Sexo. | 62 |
| 5.4.2. Variable dependiente. | 62 |
| 5.4.2.1. Síndrome de Burnout. | 62 |
| 5.5. Definición Conceptual. | 62 |
| 5.5.1. Intervención psicológica. | 62 |
| 5.5.2. Sexo. | 62 |
| 5.5.3. Síndrome de Burnout. | 62 |
| 5.6. Definición Operacional. | 62 |
| 5.6.1. Intervención psicológica (taller). | 62 |
| 5.6.2. Sexo. | 62 |
| 5.6.3. Síndrome de Burnout. | 63 |
| 5.7. Hipótesis. | 63 |
| 5.7.1. Hipótesis de investigación (Hi). | 64 |
| 5.7.2. Hipótesis de investigación ₂ (Hi ₂). | 64 |
| 5.7.3. Hipótesis nula (Ho). | 64 |
| 5.7.4. Hipótesis nula ₂ (Ho ₂). | 64 |
| 5.7.5. Hipótesis estadística (He). | 64 |
| 5.7.6. Hipótesis estadística ₂ (He ₂). | 65 |
| 5.8. Tipo de estudio. | 65 |
| 5.9. Tipo de diseño. | 65 |
| 5.10. Escenario. | 65 |
| 5.11. Población. | 66 |
| 5.12. Muestra. | 66 |
| 5.12.1. Tipo de muestreo no probabilístico intencional. | 66 |
| 5.12.2. Criterios de inclusión. | 66 |
| 5.13. Material y/o instrumento. | 66 |
| 5.14. Procedimiento. | 69 |
| 5.15. Análisis de datos. | 71 |
| | |
| CAPÍTULO 6. RESULTADOS. | 72 |
| | |
| CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN. | 84 |
| | |
| CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES. | 92 |
| | |
| REFERENCIAS. | 99 |
| | |
| ANEXOS | |
| Anexo 1. Escala de Maslach. | 104 |
| Anexo 2. Castas Descriptivas. | 106 |

RESUMEN

El Síndrome de Burnout debe ser un tema de interés para las organizaciones ya que actualmente no es percibido como un problema, debido a que hoy en día es normal que se piense que las personas estén “*estresadas*”, sin embargo, si el problema no es atendido a tiempo, perjudica a la mayoría de los empleados generando a la larga malos servicios para la sociedad, inestabilidad emocional y laboral. Por ello surge la necesidad de estudiar los factores que integran al Síndrome de Burnout como: *el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal*, con la finalidad de evaluar el desgaste emocional a través de la implementación de un taller a nivel grupal que permita disminuir los síntomas del Burnout. En ese sentido el objetivo de la presente investigación fue analizar si disminuyen los niveles del Síndrome de Burnout en los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica mediante la impartición de un taller. Para la investigación se seleccionó una muestra compuesta de 80 participantes los cuales 40 fueron hombres y 40 mujeres con un rango de edad de 25 a 40 años, expuestos a la pornografía infantil 8 horas diarias, 6 días a la semana, solteros o casados. Se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) compuesto por 22 reactivos, contestados por escala tipo likert distribuidos en tres escalas *Cansancio Emocional (CE)* (9 ítems), *Despersonalización (DP)* (5 ítems) y *Realización Personal (RP)* (8 ítems). Asimismo se utilizó un diseño pre-experimental pre-post prueba con un solo grupo, en donde se aplicó el MBI a los participantes antes de iniciar y al termino del taller, permitiendo observar el impacto de la intervención. Con los resultados encontrados se concluyó que efectivamente los participantes presentan sintomatología característica del Síndrome de Burnout, presentaron índices altos en las subescalas de Cansancio Emocional (CE) y Despersonalización (DP) e

índices bajos en la subescala Realización Personal (RP), posterior al taller se observó que existen diferencias estadísticamente significativas, es decir, se observó disminución de los síntomas en las subescalas de Cansancio Emocional (CE) y Despersonalización (DP), en lo que respecta la Realización Personal (RP) aumentó, lo anterior se logró al trabajar con técnicas psicológicas y psicopedagógicas (técnicas de relajación, de imaginación, actividades lúdicas y de trabajo en equipo, por mencionar algunas) permitiendo explicar la sintomatología evaluada al término del taller mediante el inventario de Maslach, observando mejoras en las relaciones intra e interpersonales de las personas dando así un cambio positivo en las esferas laborales, familiares y personales, logrando la identificación de las consecuencias físicas, familiares y personales, mismas que fueron manejadas a lo largo del taller. Por otro lado se encontró que el sexo no es una variable a considerar en esta investigación, puesto que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, pues ambos géneros perciben el Síndrome de Burnout de la misma manera.

Palabras Claves: Trabajo, Síndrome de Burnout, Policías Federales, taller, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

INTRODUCCIÓN

A pesar de que la pornografía es un delito y debe detenerse, actualmente sigue tomado fuerza para expandirse a través de la tecnología y el ejemplo más claro es “La Internet” llegando a manos de niños, niñas y adolescentes mediante las redes sociales, siendo un factor de riesgo para la introducción a una vida sexual activa temprana. Al ser esto un problema a nivel nacional, es necesario parar el delito que si bien es penado por la Ley, algunas personas agreden la inocencia de los niños, generando un daño irreparable en su desarrollo.

Parar o detener el delito mediante el uso de las redes sociales es una labor complicada y difícil para cualquier persona, pues los agresores son expertos en el manejo del internet y estos en su mayoría son pedófilos, violadores y pederastas, ellos utilizan diferentes maneras para envolver a sus víctimas.

Hoy en día son pocas las Instituciones que investigan este tipo de delito una de ellas se encuentra en la Dirección General de Delitos Cibernéticos y División Científica de la Policía Federal, que se encarga de hacer investigación sobre la pornografía infantil, en la cual especialistas/profesionistas desarrollan habilidades para que los agresores puedan ser capturados, estos profesionistas son Policías Federales de diferentes profesiones como: psicólogos, abogados, ingenieros en comunicaciones, por mencionar algunos, esta diversidad profesional permite generar habilidades para investigar la pornografía infantil.

Para llevar a cabo esta labor es necesario que los Policías Federales tomen características de las personalidades de los agresores las cuales les permiten identificarlos y relacionarse con ellos, con el objetivo de persuadirlos y poder obtener algún dato que los lleve a encontrarlos. En ese sentido el adquirir una personalidad diferente a la suya los Policías Federales rompen con su seguridad y confianza afectando sus relaciones interpersonales, sexuales, vínculos familiares y apegos. A pesar de que los Policías Federales están capacitados para llevar a cabo estas actividades, pues no cualquier persona podría desempeñar dicha tarea, no es garantía de que el trabajo que desempeñan no tenga consecuencias a nivel mental, físico, familiar, laboral y personal.

La presente investigación demuestra y explica las consecuencias de estar ocho horas diarias, seis días a la semana investigando la pornografía infantil, así como el resultado de cambiar de personalidad y la afectación a nivel laboral, familiar y personal, concluyendo que el trabajo que desempeñan los Policías Federales es generador de enfermedades físicas y mentales como: traumas, conflictos familiares, sexuales, laborales, desinterés por el trabajo, desinterés por los demás, depresión, angustia, ansiedad, mobbing, cansancio mental, y físico. Lo anterior se resume en que los Policías Federales manifiestan sintomatología de individuos que han presentado el Síndrome de Burnout, viéndose reflejado en las relaciones interpersonales, por ello debe considerarse y atenderse.

Siendo el principal objetivo el disminuir los niveles del Síndrome de Burnout en los profesionistas mediante un taller, también es el identificar la sintomatología para que sea manejada por los Policías Federales de forma tal que el trabajo no sea un agente proveedor de conflictos personales, mentales, físicos, sexuales, abandono laboral y agresividad. Lo

anterior sustenta el objetivo principal de disminuir el cansancio emocional y la Despersonalización, observando un aumento en la Realización Personal.

Dicha intervención es planteada a través de un taller de tal forma que el personal que asiste a las sesiones descubra, perciba, identifique, conozca, exprese, maneje y controle la gama de emociones, pensamientos, ideas, impulsos y conducta resultado de su actividad laboral.

Para cumplir con tales fines en el Capítulo 1, se describe al trabajo como herramienta generadora de bienestar profesional, familiar y personal, sus etapas y las necesidades que debe cubrir así como las consecuencias de no cubrirlas, su relación con el Síndrome de Burnout, cómo una persona tiene la sensación de “*estar quemado*” por el trabajo, las características y sintomatología del síndrome, la forma en la cual ha tomado importancia en la salud mental a través de la descripción del DSM-IV-TR donde está valorado como un trastorno adaptativo ubicado dentro del subgrupo “*no especificado*” y por último se muestran los instrumentos de medición con la finalidad de que el lector tenga una idea general de la evolución de dichos instrumentos y poder implementarlos a nivel individual, grupal y organizacional.

En ese orden de ideas, en el Capítulo 2 se muestran diferentes propuestas de intervención a nivel individual, grupal y organizacional para manejar el Síndrome de Burnout, advirtiendo la importancia de la prevención, tratamiento e intervención. Por último se describen algunas de las técnicas de relevancia a fin de generar resultados favorables a un corto plazo. Lo anterior, se propone a fin de considerar que el trabajo que

desempeñan los Policías Federales encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil es de gran importancia para la sociedad, pues actualmente la mayoría de las personas principalmente los niños, niñas y adolescentes utilizan la tecnología (internet) como medio para relacionarse.

En el Capítulo 3 se plantean las consecuencias a nivel laboral, personal y familiar al trabajar directamente con material violento como lo es la pornografía infantil. Con la finalidad de demostrar que el Síndrome de Burnout es relevante y de gran importancia para las organizaciones e instituciones generadoras de empleos en el Capítulo 4 se presentan algunas investigaciones relacionadas con el estrés y desgaste emocional, en profesionistas a nivel organizacional.

En ese sentido en el Capítulo 5 se plantea la metodología utilizada para la presente investigación, sus objetivos, las variables, hipótesis, tipo de estudio, diseño, escenario, población, instrumento administrado, procedimiento y el análisis estadístico implementado.

En el Capítulo 6, se describen los resultados obtenidos del análisis estadístico de la prueba *t Student*, donde se analizan si existen diferencias estadísticas en los niveles del Síndrome de Burnout en los Policías Federales antes y después de la implementación del taller, las conductas registradas, las expectativas que los profesionistas manifestaron tener de su trabajo, las consecuencias al tomar las características de personalidad de los agresores.

Derivado de ello, en el Capítulo 7 se presenta la discusión general obteniendo las conclusiones planteadas en el Capítulo 8.

CAPÍTULO 1

SÍNDROME BURNOUT

1.1. Trabajo.

En México las personas se enfrentan a retos cada vez mayores al iniciar un trabajo, por ejemplo; se enfrentan a un empleo el cual no es acorde a sus gustos, necesidades, capacidades intelectuales, profesionales y personales, por lo cual desarrollan lo que se conoce como etapa de estancamiento y frustración (Edelwich & Brodsky, 1980; en psicología online, 2013). Esto afecta a nivel emocional y físico pues las expectativas que se tenían no pueden ser del todo desarrolladas o en su caso, superadas. Las personas se enfrentan a malos tratos o realizan tareas que no van acorde con su labor, profesión u oficio, por lo tanto, es de suponerse que muchos empleos no cubren con las expectativas que una persona tiene sobre el mismo. Debido a lo anterior los empleos se vuelven y se perciben de manera negativa, es decir, como una tarea pesada y difícil de sobrellevar en un cierto periodo de tiempo. Las personas experimentan diversas sensaciones dentro y fuera de su trabajo, que van desde una perspectiva negativa laboral hasta una personal, de las cuales podemos describir: frustración, enojo, desinterés por el trabajo, por los demás, sentirse incapaz de realizar actividades, ambiente laboral insano y malos tratos por parte de sus superiores.

El trabajo es de interés para la presente investigación, debido a que las personas que laboran actualmente presentan un mayor agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que en décadas anteriores. En ese sentido entender el concepto de trabajo es importante; pues la palabra ha sufrido cambios en su contenido a través del

tiempo y esto se debe a que de igual forma debe de evolucionar o adaptarse de acuerdo al contexto.

Por ejemplo Dorsch, (2002) define al trabajo como: actividad orientada a un fin (realización de una tarea), caracterizada por la acción corporal, mental y psíquica sistemática que sirve para asegurar el sustento vital y para satisfacer las necesidades. El objetivo del trabajo requiere una motivación específica (aplicación especial de la voluntad), requisitos cognitivos (anticipación del fin, que repercute sobre la totalidad del trabajo, ejerciendo una función reguladora) y planificación y control continuos (condiciones especiales tales como tiempo, medio ambiente, colaboradores, material, seguridad, y otros elementos más).

Por otra parte en La Ley Federal del Trabajo (2012; en el Diario Oficial de la Federación, Última reforma publicada 2012) define como: trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

El trabajo también es percibido como una herramienta que proporciona seguridad económica, placer, satisfacción personal, profesional y familiar, además de ofrecer

beneficios importantes para la salud como: disminución de una vida sedentaria, aumento en la actividad física y neuronal (Gil-Monte, 2005).

En resumen la definición del trabajo contiene tres ideas primordiales en su contenido:

- Acción encaminada a generar y superar las expectativas personales y profesionales.
- Debe ser remunerada acorde a las acciones que se realizan.
- No debe ser discriminatorio.

Autores como Ramírez y Rangel (2005), aluden que hay que tomar en cuenta la existencia de factores que afectan el que una persona se desenvuelva libremente en un área de trabajo como: el contexto social, el que una persona se sienta tranquila, en confianza y en armonía en su trabajo y esto será el resultado de que la empresa, institución y/o que el jefe brinden las comodidades necesarias y suficientes para hacer rendir el potencial de los trabajadores y ver encaminada su labor en el lugar de trabajo.

Por lo anterior, existe una relación entre el trabajo y el hombre, debido a que uno depende del otro para poder subsistir, ambos son creadores de herramientas útiles para la vida, pues son capaces de verse como uno solo, esto lo podemos observar cuando una persona expresa “*me gusta mi trabajo y me siento bien por tener un trabajo*” y viceversa ya que existen empleos en donde lo más importante es la calidad de vida de sus empleados para así poder obtener, lograr y brindar un mejor servicio (Gil-Monte, 2005). En resumen, el trabajo es una actividad importante para el ser humano, en el cual el trabajador no está

exento de problemas como: conflictos laborales, largas jornadas de trabajo, pagos no remunerados, horas extras, lugar de trabajo no acorde a las actividades que realizan, mayor tiempo dedicado al trabajo que a la familia, dichos problemas al no ser resueltos y/o manejados de una manera adecuada y después de un cierto periodo de tiempo llega a provocar en una persona; agotamiento físico y emocional, por ello el trabajo es visto y percibido como una actividad negativa y desagradable.

1.2. Etapas del trabajo y su relación con el Síndrome de Burnout.

Una vez aclarado el significado de la palabra trabajo es necesario retomar aquella sensación de estancamiento y frustración que una persona experimenta al no poder encontrar un empleo que esté acorde a sus capacidades o de no obtener una mejor calidad de vida, dichas sensaciones toman un papel importante en el desempeño del trabajador provocando el desgaste laboral al transcurrir el tiempo.

Con lo anterior se puede cuestionar ¿Cómo afecta la sensación de estancamiento y frustración en las personas al entrar a un trabajo?

Al respecto Edelwich y Brodsky (1980; en psicología online, 2013) establecieron etapas de las cuales una persona experimenta en el trabajo y explican qué ocurre cuando dichas etapas no son superadas, o caso no son manejadas de manera adecuada por la persona, provocando lo que se conoce como Síndrome de Burnout, cabe señalar que la progresión de dichas etapas no debe ser lineal necesariamente, pues una persona puede pasar de una a otra, lo anterior dependerá del ambiente laboral en el cual la persona se desenvuelva.

- ***Etapa de entusiasmo.***- Etapa en la cual la persona experimenta su profesión y habilidades como estimulantes, encuentra salidas a sus problemas encontrándolos pasajeros y con solución, asimismo presenta elevadas aspiraciones hacia el trabajo, ambiente laboral y de su persona, a su vez presenta energía desbordante.
- ***Etapa de estancamiento.***- Esta etapa comienza cuando no se cumplen las expectativas de la persona sobre el trabajo, sus objetivos le parecen difíciles de conseguir, aún esforzándose.
- ***Etapa de frustración.***- Periodo de desilusión y de desmotivación laboral, por lo general rotan problemas o conflictos emocionales, físicos, conductuales dentro y fuera del trabajo.
- ***Etapa de apatía.***- La persona no encuentra agrado por sus actividades, resultando una resignación del trabajo ante la imposibilidad de cambiar las cosas.

Dichos autores hacen énfasis en que al no superar estas etapas la persona se encuentra a un paso de poder entrar a la última etapa la cual es denominada:

- ***Etapa de Burnout.***- En esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza, la sintomatología que presentan las personas es: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

1.3. Antecedentes y definición del Síndrome de Burnout.

Cuando el trabajo es percibido de manera negativa como lo describe el párrafo anterior, los trabajadores presentarán los efectos negativos como: estrés laboral y riesgo de padecer problemas psicológicos, médicos y psicosomáticos (Ramírez & Rangel, 2005) como pueden ser: trastornos de la personalidad, ansiedad, irritabilidad, poca tolerancia, cambios bruscos del estado de ánimo, depresión, estancamiento personal y profesional, alteraciones en el Sistema Nervioso Central (SNC) (Carlson, 2006), alteraciones en la frecuencia cardíaca, en la sensopercepción, malos hábitos alimenticios, enfermedades virales, irritación de garganta, gastritis, colitis, artritis, dolores de cabeza y espalda (Domínguez, Pennebaker & Olvera, 2008). Por lo anterior, es de interés prestar atención y resolver el problema a nivel médico y psicológico, en donde se puedan generar espacios con profesionistas de la salud para atender a las personas que se encuentran en estas situaciones, a fin de brindar un espacio libre de tensión, salvaguardar su salud mental y emocional.

Si lo anterior se dejase de lado y no es atendido es muy probable que las personas presenten malestares mayores como el llamado Síndrome de Burnout, que aunque en México no es muy atendido, debe ser para las empresas o instituciones un problema a resolver.

El Síndrome de Burnout está ligado a la sobrecarga de trabajo, la baja utilización de habilidades y la presión laboral, por ello a la psicología le es de interés y reconoce a dicho Síndrome como fatiga laboral o desgaste profesional que se caracteriza por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema

irritabilidad tanto en el ambiente laboral como en el familiar [...] Vinaccia y Alvaran (2004; en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007)

Derivado de lo anterior, la palabra “Burnout” se desprende del inglés y se traduce en español como “*estar quemado*”. El primero en descubrir este Síndrome fue Freudenberg en 1974 (en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007), para dar una explicación al proceso de deterioro laboral que presentan las personas al tener y/o trabajar con personas o pertenecer a estancias públicas como lo son: los voluntariados, instancias sanitarias, de servicios sociales, educativos o de seguridad.

Razón por la cual el Burnout se presenta en individuos que están en constante trato con personas o tienen algún tipo de trato con otras o brindan algún servicio, de igual forma las actuales investigaciones arrojan resultados en donde las personas presentan padecimientos como: sobrecarga de trabajo, baja utilización de habilidades (estancamiento), presión laboral, agotamiento físico y mental intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación e irritabilidad, enojo y desmoralización, donde podemos mencionar a los trabajadores de servicios públicos como profesores, médicos, enfermeras, recepcionistas y por supuesto policías que trabajan en organismos de Seguridad Pública (Ramírez & Rangel, 2005).

Las pioneras en el estudio de Burnout fueron Cristina Maslach y Susana Jackson en los años ochenta, donde centraron su atención en profesionales de agencias de servicio público Denoten (2005; en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007).

Derivado de lo anterior, es evidente que al no ser superadas las expectativas y los objetivos de cada persona tiene de su trabajo y ambiente laboral, desencadena una desilusión, es decir, generará tras un periodo de tiempo el Síndrome de Burnout. Por esta razón, se puede concluir que dicho Síndrome está formado por síntomas médicos, biológicos y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de trabajo.

Por otra parte Cherniss (1980; en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007) define al Síndrome de Burnout como un proceso en el cual las actitudes y el comportamiento del profesional cambian de manera negativa en respuesta a la tensión del trabajo, quien lo describe en tres etapas: 1) desequilibrio entre los recursos y las demandas; 2) desarrollo de la tensión; y 3) cambios en las actitudes y los comportamientos hacia los otros. Esto no está lejos a lo que hoy se menciona sobre dicho Síndrome, pues las investigaciones han arrojado que la definición más utilizada es la que realizan Maslach y Jackson (1981; en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007), quienes lo definen como “*el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica la atención o ayuda a las personas*”.

En dicha definición se puede observar que contiene tres componentes importantes:

- *Agotamiento emocional*.- Este se presenta cuando una persona tiene cambios frecuentes en su estado de ánimo y sensaciones de irritabilidad hacia su trabajo y

persona, va acompañado de una falta o disminución de energía, viéndose afectados los recursos personales para afrontar la situación.

- *Despersonalización*.- Se caracteriza por actitudes y sensaciones negativas respecto a los demás, además de mostrarse apáticos ante los problemas de las personas que la rodean, se muestran cínicos, incluso pueden expresarse usando un lenguaje peyorativo hacia las personas.
- *Baja realización personal*.- Al ver que sus expectativas no han sido cubiertas o realizadas la persona presentan un gran descontento e insatisfacción hacia sus labores, viéndose afectado su profesionalismo y percibiendo un estancamiento laboral, acompañado de una mala opinión de su progreso laboral y de sí mismos.

De la misma manera se puede ejemplificar y explicar el grado de afectación que una persona puede llegar a presentar tanto a nivel laboral como personal y cómo esto repercute en su desenvolvimiento dentro de una institución, pues sus capacidades no son desarrolladas o se ven afectadas, por ello el progreso dentro de la misma se ve nulo, distante o hasta lejano.

Al revisar la literatura se encuentra que el estrés está íntimamente relacionado con el Síndrome de Burnout, pues la persona debe presentar altos niveles de estrés para poder presentar un desequilibrio (Ramírez & Rangel, 2005).

Derivado de lo anterior, es importante mencionar que otro factor que también se observa es que a través del trauma o llámese vivencia, experiencia o situación disruptiva genera un ambiente desestabilizador (Benyakar & Lezica, 2005) y en consecuencia provoca un agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal, aunado a un ambiente laboral estresante, generando en la persona un malestar. Concluyendo así que cualquier persona está propensa a presentar el Síndrome de Burnout y aun más si ésta interactúa o brinda algún tipo de servicio a usuarios, por ello es de gran interés atender el problema.

Por tal razón para Edelwich & Brodsky (1980; en psicología online, 2013) es importante resaltar que en las organizaciones deben estar al pendiente del personal activo, en donde concluyen que no basta con estudiar el estrés laboral, sino hacer hincapié en la calidad de vida que ofrecen a sus empleados.

Entonces ¿cómo saber si los empleados presentan este tipo de Síndrome? Para dar respuesta a esta interrogante es necesario conocer qué factores lo desencadenan y la sintomatología del Síndrome de Burnout, para poder descartar enfermedades u otros padecimientos laborales.

1.4. Factores que desencadenan el Síndrome de Burnout.

Los factores o aspectos que desencadenan al Burnout, son amplios debido a que están íntimamente relacionados y no pueden verse de manera aislada, pues los factores sociales, psicológicos, individuales, familiares, laborales y culturales (Ramírez & Rangel, 2005), intervienen para la evolución del Burnout.

La Dra. Apiquina, Coordinadora de Psicología Laboral de la Universidad Anáhuac de México Norte (2007; en Psicología laboral, 2007), menciona que la Organización Mundial de la Salud considera al Síndrome Burnout como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

Entonces se puede hablar de estadios de evolución del Síndrome como: forma leve, moderada, grave y extrema. Por lo que la autora hace referencia de que existen factores que interviene para que una persona sea propensa, vulnerable o este expuesta al Síndrome de Burnout como:

1. Que las características del trabajo y el ambiente sean negativos.
2. Largos turnos laborales.
3. Inseguridad e inestabilidad en el puesto.
4. La antigüedad profesional.
5. El proceso laboral excesivo o el escaso.
6. La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones.
7. La estructura y el clima organizacional.
8. Las relaciones interpersonales.
9. El salario.
10. La estrategia empresarial (recorte de personal).
11. Factores personales.
12. Las variables sociodemográficas como: la edad, el sexo y el estado civil.
13. La responsabilidad que impone el trabajo.

14. La incapacidad de realizar actividades o acciones nuevas.
15. El desánimo de no crecer laboralmente.
16. Ansiedad.
17. Mal humor.
18. La falta de comunicación entre jefes-empleados y entre empleados.
19. El trato entre jefe y/o subordinado e incluso entre compañeros.
20. La depresión.

Cabe mencionar que para algunos autores como lo son Ramírez y Rangel (2005), la depresión juega un importante papel dentro del Burnout, pues las experiencias descritas son causas que desmotivan a una persona a continuar su labor dentro de su empresa, dando como resultado la disminución de la energía de una persona afectando el área emocional. Es normal que cada persona dentro de un trabajo, presente un cierto nivel de frustración, enojo e insatisfacción personal y laboral, pensamientos pesimistas, ansiedad, irritabilidad, pues cada persona es capaz de manejar sus emociones, pero cuando lo anterior se vuelve inmanejable o en su caso son más frecuentes puede llegar a desencadenar el Síndrome de Burnout.

En el siguiente apartado se explica cómo y cuándo los factores se hacen más fuertes e inmanejables para una persona provocando problemas en su psique siendo incluso imborrables.

1.5. Relación del trauma y el Síndrome de Burnout.

Retomando los factores que desencadenan el Síndrome de Burnout, es necesario explicar cómo dichos factores se vuelven inmanejables para una persona en el ambiente de trabajo, para ello en este apartado se habla de como un factor desestabilizador se convierte en trampa y es generador del Síndrome de Burnout.

Por lo anterior, se debe aclarar que la literatura en su gran mayoría vincula factores de estrés al Síndrome de Burnout, por ejemplo: “*Estrés y Burnout en profesores*” (Morianá & Herruzo, 2004), “*Evaluación del estrés laboral y Burnout en los servicios de urgencia extra hospitalaria*” (Quiros-Aragón & Labrador- Encinas, 2007), “*El Burnout, una forma específica de estrés laboral*” (Moreno, Oliver & Aragonese, 2010) y “*Estrés Asistencial en los Servicios de Salud*” (Moreno-Jiménez & Peñacoba, 2000; en *Psicología de la salud*, 2000), si bien el estrés es un factor predominante para que el Síndrome de Burnout se manifieste en una persona, el trauma también puede llegar a ser un factor que permita que los individuos presenten tal Síndrome (Benyakar & Lezica, 2005).

Ahora bien, el trauma incide en la psique de las personas, debido a que cada vez un individuo se enfrenta a retos mayores a lo largo de su vida, tanto a nivel personal como familiar y laboral, como: conflictos en la infancia, enfermedades, crisis emocionales, muertes, cambios en el desarrollo (pasar de una etapa a otra), cambios de la escuela, separaciones, accidentes laborales, estrés, por mencionar algunos, esto va dejando una especie de marca o huella en la psique de la persona, que durante su vida va olvidando o en su caso las ha superado, esto se debe a que el impacto al no ser lo demasiado fuerte, no le es posible fijarse en la memoria, Freud (citado en Benyakar & Lezica, 2005) lo define como

situación traumática que se refiere a un agente externo que impacta en el psiquismo desestabilizándolo, es decir, cuando dicho agente causa un impacto mayor en la psique de una persona deja huellas difíciles de superar o borrar, por lo general las personas tratan de esconder, apaciguar o evitar lo ocurrido haciendo mención de “*no pasa nada*”, “*ya lo supere*”, “*nada paso*” y esto se debe a que tal impacto genera un desequilibrio emocional, difícil de entender o manejar.

Por ejemplo, al imaginar una situación en la cual se tenga en peligro la vida de una persona o alguna situación en la cual no se tenga salida, generará comportamientos desestabilizadores a partir de la propia experiencia, es decir, en una escena una persona es agredida con violencia en un asalto por resistirse al mismo, deja a la persona vulnerable pues sus defensas psíquicas, emocionales y físicas disminuyen, logrando provocar un desmayo y en su defecto enfermedades somáticas posteriores.

Pero ¿qué pasa con aquellas personas que han sido agredidas con violencia y no desarrollan enfermedades ni sus defensas disminuyen? Esto se debe a que cada sujeto o persona es capaz de discriminar o diferenciar sus vivencias de diferente manera, también dependerá del impacto en su psique, pues es en donde se determina si la persona presenta o no un efecto traumático o situación disruptiva (Benyakar & Lezica, 2005).

Por otra parte, aprender a superar y/o manejar las huellas en la psique no es sencillo, por el contrario las personas que no son capaces de superarlas o manejarlas generan comportamientos como: miedos, terrores nocturnos, miedo al contacto físico, hipervigilia, irritación hacia las situaciones de estrés, esto se debe a que las personas desarrollan un

aumento en sus percepciones y sensaciones que van desde estar en alerta o hipervigilia la mayoría del tiempo, hasta la pérdida del apetito o apatía, generando un estado depresivo o de aislamiento social (Domínguez, Pennebaker & Olvera, 2008).

Como se puede observar la *situación traumática*, es reflejo de la vivencia o experiencia, por lo que Freud las denominó como: *vivencia, experiencia o situación disruptiva* (Benyakar & Lezica, 2005). Por ello, al hablar de un trauma o situación traumática se hace referencia a que generará comportamientos desestabilizadores y por consiguiente el trauma es un factor que se relaciona con la sintomatología específica del Síndrome de Burnout. Lo anterior se puede ejemplificar imaginando un accidente automovilístico en el cual viaja una familia y el único sobreviviente es el conductor quien es padre de familia, esto va a provocar una situación disruptiva que irrumpirá y afectará la estabilidad emocional de la persona (conductor) y por lo tanto generará emociones y sentimientos que desequilibrarán sus esferas vitales (tiempo, lugar y espacio).

Para poder explicar mejor la relación del trauma y el Síndrome de Burnout, es necesario mencionar que existen investigaciones que arrojan datos de que un estrés agudo o postraumático son factores desencadenadores para desarrollar un Síndrome de Burnout (Ramírez & Rangel, 2005), sin embargo, para poder desarrollar los trastornos mencionados es necesario un agente desestabilizador externo, es decir, un evento traumático o trauma, resultando que no solo el Síndrome de Burnout se desencadena por estrés, sino de otros factores.

Es necesario precisar que el trauma se encuentra inmerso en el Síndrome de Burnout, es decir, el estrés es el síntoma de una situación, el trauma es la causa que desencadena el síntoma, retomando el ejemplo del accidente automovilístico, si la situación y la vivencia son traumáticas para la persona, será la experiencia quien hable del hecho, de ahí que sea diferente para cada persona, pues la misma experiencia se percibe de manera subjetiva.

Podemos decir entonces que la experiencia traumática será el producto del conjunto del evento – disruptivo - y la vivencia – traumática -, entonces será traumática en la medida en que la situación de potencial disruptivo emerja (Benyakar & Lezica, 2005).

Por lo anterior, será una experiencia traumática cuando dicha experiencia rebase los mecanismos de defensa y el aparato psíquico de una persona, logrando desarrollar alteraciones dañinas para su salud mental, dando como resultado que la vivencia sea una falla en los procesos de integración de la persona (Benyakar & Lezica, 2005). Cuando esto no es así o viceversa, es porque la persona afronta aquella situación sin complicación, esto se debe a que su mente y cuerpo actúan para la sobrevivencia, pues la persona desarrolla y dispone de muchos más recursos para su protección, evitando que la experiencia no se expanda a tal grado que se vuelva vulnerable y su aparato psíquico se altere mucho más. Lo anterior se observa en los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil, pues al estar sobreexposados a material violento de pornografía infantil, genera experiencias traumáticas provocando malestares físicos, emocionales e incluso conflictos familiares -de tipo sexual-, generando huellas imborrables en su aparato psíquico, afectando su personalidad y estabilidad emocional dentro de su ambiente laboral, resultado de la sobreexposición a la pornografía infantil, dando como resultado que los

Policías Federales presenten características de la sintomatología relacionada con el Síndrome de Burnout.

Por ejemplo, un hecho traumático puede llegar a ser abismal o disruptivo para una persona, cuando son superados sus mecanismos de defensa generando un desequilibrio (Benyakar & Lezica, 2005), por lo tanto, el evento disruptivo no sólo puede hacerse presente de manera simple, sino también de manera que irrumpe y arrolla con violencia el aparato psíquico, avasallando la realidad y tranquilidad, pues rompe con esquemas como confianza, seguridad y apego con otras personas, desestabilizando a la persona, dando como resultado la somatización de enfermedades agudas o graves.

Lo anterior se traduce en que en la mente, el recuerdo se queda fijado en la memoria como una representación del problema, donde nuestro cuerpo y mente no logran digerir la intensidad y gravedad del hecho traumático.

Benyakar y Lezica, 2005 describen los componentes del evento traumático que afectan a una persona:

La *vivencia de vacío traumático*, no se refiere a lo que conocemos como el sentimiento de soledad o abandono, alude a la extraña sensación de un sujeto aturdido por una vivencia que se le impone, percibe tener un agujero en su vida. Esta vivencia aparece en términos negativos, es decir, la persona no encuentra palabras para describir lo que siente tras lo

traumático, desencadenando reacciones como percepción oscura de las cosas, dificultad para salir adelante, desasosiego e inquietud. En resumen la vivencia del vacío traumático es la consecuencia de la falla donde la psique no puede elaborar un proceso disruptivo.

La *vivencia de desvalimiento* se define como la percepción de la propia incapacidad psíquica para procesar la experiencia. Ésta presenta dos elementos: 1.- Es la sensación de incapacidad de la persona para poder interactuar en forma adecuada con el medio, surge como consecuencia ante el evento de no poder reaccionar por sí mismo en forma eficaz para impedir su advenimiento. 2.- Es un proceso intrapsíquico en donde hay registro de que la persona ha perdido sus recursos para articular y así producir su vivencia, es decir, es la endopercepción de un estado de impotencia e indefensión psíquica en nuestro aparato.

El tercer y último componente es la *vivencia de desamparo* este se refiere a que la persona se muestra crónicamente escéptico en cuanto a las ventajas de compartir lo que le ocurre y a los eventuales beneficios de elaborar sus vivencias, es decir, no encuentra la manera de sobreponerse de la vivencia traumática, por ello la sensación de desamparo pues percibe el medio como agresor y la sensación de desamparo aumenta.

Por otro lado, Pérez (2006), menciona dos elementos que intervienen en el hecho traumático el primero es *la gravedad del agente estresor*, pues existe una relación, entre la intensidad del estímulo y el grado de afectación, es decir, entre mayor intensidad mayor grado de afectación.

De tal manera que un hecho estresante producirá más efectos *traumáticos* cuando es:

- Repentino.
- Prolongado.
- Repetitivo.
- Intencional.

Por ejemplo, un secuestro es una experiencia traumática para la persona que la vive, su estado emocional y psíquico se ven afectados, y para cada persona es diferente debido a la intensidad y la vivencia.

El segundo elemento el cual hace mención el autor son *las características personales*. Estas se refieren a los *síntomas intrusivos* como imágenes, pensamientos o percepciones relacionadas con el hecho traumático. Estas son percepciones que tiene la persona en su memoria por ello son los más cercanos para que el impacto del hecho sea mayor, es decir, la persona tiene presente la imagen de la casa en la cual estuvo secuestrada, puede recordar la voz de sus atacantes como si las estuviera escuchando, es capaz de percibir olores relacionados al evento. De igual manera otros factores que intervienen pueden ser hechos traumáticos anteriores al reciente, por ejemplo: separación temprana de los padres, abuso en la infancia, pérdidas inesperadas, ausencia de algún progenitor, también suelen ser altos niveles de ansiedad, estrés o depresión, todo esto agudiza la fijación del trauma en la psique de la persona, por ello se debe tomar en cuenta para su atención y como ya se ha mencionado la persona puede desencadenar síntomas que van desde graves hasta crónicos hasta llegar a un trastorno o síndrome.

En resumen, los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil, presentan lo que los autores refieren como situaciones disruptivas o eventos traumáticos, derivado de estar detrás de una computadora expuestos a material violento. es decir, el evento traumático es la sobrexposición a la pornografía infantil, misma que es repentina, prolongada, repetitiva e intencional, generando alteraciones en su mecanismos de defensa, debido a que rompen con aspectos de seguridad y apego, pues tienen una mayor cercanía a través de las investigaciones que realizan con pedófilos, pederastas, violadores u otros agresores de delitos cibernéticos (extorsionadores y secuestradores), experimentando sensaciones de extrema vulnerabilidad e indefensión, también presentan experiencias traumáticas debido a que el contacto físico ya no es agradable para ellos, siendo un factor importante en las relaciones interpersonales se vean afectadas. Por ultimo las investigaciones generan huellas imborrables en los profesionistas difíciles de manejar, debido a que experimentan situaciones disruptivas en su salud mental como tomar personalidades de los agresores con el fin de obtener un dato que les permita dar con su localización.

1.6. Sintomatología del Síndrome de Burnout.

Previamente se ha explicado qué relación tiene el trauma con el Burnout, y como este afecta a los profesionistas, ahora se revisará el diagnóstico y la evaluación del Síndrome de Burnout, debido a que son indispensables para decidir cuándo, dónde y sobre quién se debe de intervenir.

Antes de conocer la sintomatología, es necesario comprender la diferencia entre trastorno, síndrome, síntoma y signo, debido a que en la investigación se utilizan estos términos.

En el Diccionario de Psicología y Pedagogía (2002) alude que la palabra *trastorno* significa: la alteración del funcionamiento del organismo o del equilibrio mental de una persona, al *síndrome* lo denomina como el: conjunto de signos o señales que caracterizan una enfermedad o un trastorno físico o mental, siendo el *signo*: la manifestación objetiva y evidente de una enfermedad que puede ser observada por el médico mediante una exploración y por último define al *síntoma* como: las manifestaciones subjetivas de una enfermedad.

Por otra parte el DSM-IV-TR (1995) define un *síndrome* como: la agrupación de signos y síntomas basada en su frecuente concurrencia, que puede sugerir una patogenia, una evolución, unos antecedentes familiares o una selección terapéutica común, asimismo define al *signo* como: una manifestación objetiva de un estado patológico, siendo observados por el clínico más que descritos por el individuo afectado, y de igual forma define al *síntoma* como una manifestación subjetiva de un estado patológico.

Una vez entendida la diferencia de los términos descritos, es importante dar a conocer la sintomatología del Síndrome de Burnout, los autores observan los mismos síntomas al paso del tiempo, sin embargo, al encontrar nuevos síntomas los van añadiendo, lo anterior se debe al contexto que cada autor maneja.

Para explicar mejor el párrafo anterior se hace la revisión de varios autores, donde es posible observar la similitud de los síntomas en personas afectadas por el Síndrome de Burnout y para su mejor entendimiento están descritos cronológicamente.

Paine en 1982, hace la descripción de cinco diferentes síntomas los cuales son descritos en la Tabla No. 1.

Tabla No. 1. Sintomatología del Síndrome de Burnout propuesta por Paine en 1982.

| Síntomas: | Descripción: |
|---|--|
| Físicos | Se caracterizan por el aumento de fatiga, agotamiento físico, aumento de molestias y dolores musculares, aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas de organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, etc.) |
| Conductas en exceso | Caracterizadas por el aumento en el consumo de barbitúricos, estimulantes y otro tipo de sustancias (café, tabaco y alcohol), aparición de conductas de riesgo, de conductas hiperactivas y agresivas |
| Problemas de ajuste emocional | Entre los que se encuentra son el agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentirse atrapado, estancamiento profesional y miedo |
| Alteración de las relaciones interpersonales | Caracterizada por el aislamiento del individuo y su negación a comunicarse con los demás, por la aparición de conflictos interpersonales, por la diferencia y frialdad con las personas hacia las que trabaja |
| Actitudinales y cambios en los valores y en las creencias del individuo | Donde se concluye síntomas como cinismo e ironía hacia los clientes de la organización o sensación de impotencia, de frustración y de fracaso |

Posteriormente Gil-Monte y Peiró en 1997, las consecuencias a nivel individual se identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos, en función de sus manifestaciones las cuales se observan en la Tabla No. 2.

Tabla. No. 2. Sintomatología del Síndrome de Burnout propuesta por Gil-Monte y Peiró en 1997.

| Emocionales | Actitudinales | Conductuales | Psicosomáticos |
|--|---|--|--|
| Sentimientos de soledad Sentimientos alienación Ansiedad Sentimientos de impotencia Sentimientos de omnipotencia | No verbalizar Cinismo Apatía Hostilidad Suspiciacia | Agresividad Asilamiento del sujeto Cambios bruscos de humor Enfado frecuente Irritabilidad | Dolor de cabeza - jaquecas Taquicardia Pinchazos en el pecho Hipertensión Temblor de manos Crisis asmáticas Catarros frecuentes Mayor frecuencia de infecciones Alergias Dolores cervicales y de espaldas - Fatiga Alteraciones menstruales Dolor de estómago Úlcera gastroduodenal Diarrea Insomnio |

Por otra parte años después Gil-Monte, (2001) señala los síntomas psicológicos del Síndrome de Burnout, mismos que son descritos en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3. Sintomatología del Síndrome de Burnout propuesta por Gil–Monte en 2001.

| Síntoma: | Descripción: |
|-----------------------------|--|
| Cognitivos | Sentirse contrariado Sentir que no valoran su trabajo Percibirse incapaz para realizar las tareas Pensar que no puede abarcarlo todo Pensar que trabaja mal Falta de control Verlo todo mal Todo se hace una montaña (inalcanzable) Sensación de no mejorar Inseguridad Pensar en que el trabajo no vale la pena Pérdida de la autoestima |
| Afectivo-emocionales | Irritabilidad y mal humor Disgustado y enfadado Frustración Agresividad Desencanto Aburrimiento Agobio Tristeza y depresión Angustia Sentimientos de culpa |
| Actitudinales | Falta de ganas de seguir trabajando Apatía Irresponsabilidad Estar harto - Intolerancia Impaciencia Quejarse por todo Evaluar negativamente a compañeros Romper con el entorno laboral Ver al paciente como enemigo Frialdad hacia los pacientes/clientes No aguantar a los pacientes/clientes Indiferencia Culpar a los demás de su situación |
| Conductuales | Aislamiento No colaboración Contestar mal Enfrentamientos con sus compañeros y/o jefes |
| Físicos | Cansancio |

Otros autores que hablan sobre los diferentes síntomas del Síndrome de Burnout son Thomaé, Ayala, Sphan, y Storti (2006), quienes hacen la relación de tres importantes grupos para describir dicho Síndrome los cuales se observan en la Tabla No. 4.

Tabla No. 4. Síntomas del Síndrome de Burnout propuesta por Thomaé, Ayala, Sphan, y Stortti en el 2006.

| Signos y síntomas físicos | Signos y síntomas psíquicos | Signos y síntomas laborales |
|--|--|--|
| Cefaleas Fatigas Agotamiento Insomnio Trastornos gastrointestinales Dolores generalizados Malestares indefinidos | Falta de entusiasmo e interés Dificultad para concentrarse Permanente estado de alerta Irritabilidad Impaciencia Depresión Negativismo Frustración Desesperanza Desasosiego | Sobre involucramiento No comparten ni delegan trabajo Ausentismo laboral |

Por otro lado, en el año 2011, Martínez menciona los síntomas que si bien son parecidos a los anteriores hace algunas anotaciones que se deben tomar en cuenta (ver Tabla No. 5.)

Tabla No. 5. Sintomatología del Síndrome de Burnout propuesta por Martínez en 2011.

| Síntomas descriptivos emocionales | Síntomas descriptivos cognitivos | Síntomas cognitivos conductuales | Síntomas cognitivos sociales |
|--|--|---|---|
| Depresión Indefensión Desesperanza Irritación Apatía Desilusión Pesimismo Hostilidad Falta de tolerancia | Pérdida de significado Pérdida de valores Desaparición de expectativas Modificación del autoconcepto Desorientación cognitiva Pérdida de la creatividad Distracción Cinismo Crítica generalizada | Evitación de responsabilidades Absentismo Conductas inadaptables Desorganización Sobre implicación Evitación de decisiones Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas | Evitación de contactos Conflictos interpersonales Malhumor familiar Aislamiento Formación de grupos críticos Evitación profesional |

De la misma manera Forbes en 2011, menciona que el Síndrome de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado por unos días más de descanso, pues envuelve una serie de padecimientos como se muestra en la Tabla No. 6.

Tabla No. 6. Niveles del Síndrome de Burnout propuesta por Forbes en el 2011.

| Nivel psicosocial | Consecuencias |
|---|--|
| Deterioro en las relaciones interpersonales Depresión Cinismo Ansiedad Irritabilidad Dificultad de concentración | Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales que pueden generar conductas de alto riesgo como: juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros. |
| Nivel físico | Consecuencias |
| Insomnio Deterioro cardiovascular Úlceras Perdida o aumento de peso Dolores musculares Migrañas Problemas de sueño Desórdenes gastrointestinales Alergias Asma Fatiga crónica Problemas con los ciclos menstruales Daños a nivel cerebral | Puede ocasionar el abuso de sustancias como: drogas o fármacos Presencia de enfermedades somáticas Disminución de la calidad de vida Actitud negativa hacia las personas a las que se les da el servicio Bajo umbral para soportar la presión Conflictos de todo tipo |

La importancia de describir los síntomas por autores y en orden ascendente es que los síntomas dependen 1) del contexto en el cual el individuo se encuentra, 2) de su personalidad, 3) afectividad y 4) de su comportamiento durante su vida (Ramírez & Rangel, 2005). Es lógico imaginar que un individuo estará más propenso en presentar el síndrome de Burnout, si su lugar de trabajo no es óptimo para el desarrollo de sus capacidades, sus expectativas no son alcanzadas y si existe estancamiento profesional.

Una vez visto el origen, definición y síntomas del Síndrome de Burnout, surge la necesidad de poder medirlo y evaluarlo, con la finalidad de explicar y atender la presencia del síndrome en las personas que brindan un servicio. En ese sentido se describen algunas de las pruebas psicométricas que han permitido trabajar en la prevención y tratamiento del Burnout.

1.7. DSM-IV-TR y Síndrome de Burnout.

Tomando en cuenta el Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (1995), mejor conocido como DSM-IV-TR, el Síndrome de Burnout se encuentra dentro de los trastornos adaptivos, debido a que la característica fundamental es el desarrollo de síntomas emocionales y comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable, otro criterio es que los síntomas deben presentarse durante los tres primeros meses siguientes al inicio del estresor, por ello el Síndrome de Burnout está dentro de este grupo.

Los trastornos adaptativos en el DSM-IV-TR (1995), existen seis subtipos dependiendo de los síntomas que presenta el individuo:

1. Con estado de ánimo depresivo.
2. Con ansiedad.
3. Mixto.
4. Con trastorno de comportamiento.
5. Con alteración mixta de las emociones y el comportamiento.
6. No específico.

En cuanto a los estresores traumáticos que la persona experimenta al estar sobreexpuesta a la pornografía infantil y al material sexual violento (imágenes, situaciones, videos y redes sociales) agudizan los síntomas y debido a que persisten por periodos prolongados de tiempo, hacen que el Síndrome de Burnout esté ubicado dentro del subtipo “*no especificado*”, dichos síntomas pueden ser agudos (si persisten menos de seis meses) o crónicos (cuando duran más de seis meses).

En resumen, si el síndrome de Burnout está catalogado como un trastorno adaptativo no especificado genera la importancia de poder evaluarlo, por ello en el siguiente apartado se revisarán los instrumentos de medición que permiten saber si una persona presenta sintomatología característica del Burnout, de igual manera identificar el nivel de afectación y una vez teniendo los resultados se pueda intervenir psicológicamente (a nivel individual, grupal u organizacional), con el objetivo de proporcionar herramientas a la persona afectada para que pueda solucionar problemas, relacionarse e incorporarse a nivel laboral, personal, profesional y familiar.

1.8. Instrumentos de evaluación del Síndrome de Burnout.

La aparición del Síndrome de Burnout en la literatura de corte psicológico originó que a finales de los años setenta y principios de los ochenta, se desarrollaran una serie de instrumentos psicométricos dirigidos a su evaluación (Gil-Monte, 2005). Resulta complicada la evaluación del Síndrome pues los cuestionarios elaborados para estimar el Burnout son numerosos debido a la expectación que ha despertado la patología en círculos académicos y profesionales.

En la Tabla No. 7, se muestra un listado de instrumentos de medida del Síndrome de Burnout que han sido utilizados en los años 1980-1995.

Tabla No. 7. Listado de instrumentos de medida del Síndrome de Burnout. Fuente: Garcés de los Fayos, López Soler y García Montalvo (1999; en, Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007).

| Instrumento de medida | Autores |
|---|-----------------------------------|
| Staff Burnout Scale | Jones (1980) |
| Indicadores de Burnout | Gillespie (1980) |
| Emener-Luck Burnout Scale | Emener y Luck (1980) |
| Tedium Measure | Pines, Aronson y Katy (1981) |
| Maslach Burnout Inventory | Maslach y Jackson (1981) |
| Burnout Scale | Kremer y Hofman (1985) |
| Teacher Burnout Scale | Kremer y Zager (1986) |
| Energy Depleiton Index | Garden (1987) |
| Mattews Burnout Scale for Emplpyees | Mettews (1990) |
| Efectos Psíquicos del Burnout | García Izquierdo (1990) |
| Escala de Variable Predictoras de Burnout | Aveni y Albani (1992) |
| Cuestionario de Burnout del Profesorado. | Moreno y Oliver (1993) |
| Holland Burnout Assessment Survey | Holland y Michael (1994) |
| Rome Burnout Inventory | Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994) |
| Escala de Burnout de Directores de Colegios | Friedman (1995) |

Es de utilidad mencionarlos debido a que muchos de los instrumentos de medición descritos en el cuadro anterior no tuvieron un desarrollo y sólo quedaron como un intento más por medir el Síndrome de Burnout, lo que ha convertido en una prioridad la mejora o creación de instrumentos que permitan comprobar los planteamientos relacionados con dicho Síndrome.

1.9. Prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI).

A pesar de que Maslach y Jackson en los años ochenta fueron las pioneras en realizar investigaciones sobre el Burnout, crearon la prueba que denominaron Maslach Burnout Inventory (MBI) y según la última edición (Maslach, Jackson & Leiter, 1996; en Gil-Monte, 2005) en la actualidad existen tres versiones:

- El **MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)**, dirigido a los profesionales de servicios humanos.

- El **MBI-Educators Survey (MBI-ES)**, es la versión del MBI-HSS para profesionales de la educación.
- El **MBI-General Survey (MBI-GS)**, esta nueva versión del MBI presenta un carácter más genérico, no sólo es exclusivo para profesionales.

1.9.1. Características del MBI.

El MBI-HSS busca evaluar una gama de emociones y pensamientos resultados de la práctica laboral (Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007), y como ya se ha descrito el Síndrome de Burnout contiene tres características fundamentales de las cuales el MBI-HSS mide:

- ***Agotamiento Emocional (AE)***.- Es cuando el profesional se involucra demasiado emocionalmente, es decir, se sobrecarga por decirlo de alguna manera del trabajo, se siente abrumado por las demandas emocionales de otras personas. Dando como resultado el agotamiento o disgusto por las tareas que debe de realizar el individuo dentro de su trabajo, la persona se siente desgastada físicamente y sin energía.
- ***Despersonalización (D)***.- Se caracteriza porque la persona trata a las personas como objetos, manifiesta burla hacia las personas a las cuales brinda un servicio o atención, presenta falta de empatía, incluso los puede llegar a culpar de sus problemas o sus males. El individuo ignora las demandas de los pacientes, dando como conclusión una ayuda nula o disminuida

- **Realización Personal (RP).**- Consiste en la pérdida de motivación e interés por el propio trabajo, ideas de incompetencia personal para llevar a cabo sus labores, sensación de estancamiento profesional y personal, aislamiento para evitar las relaciones interpersonales, baja autoestima, duda de su capacidad intelectual y habilidades, frustración y depresión.

Para saber si una persona presenta síntomas característicos del síndrome de Burnout es necesario que en los resultados obtenidos arroje niveles altos en dos de los factores, es decir, cuando en las dos primeras subescalas (AE) y (D), se obtienen puntajes elevados, y en la subescala (RP) arroje niveles bajos (Maslach & Jackson, 1986; en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007), se puede determinar que un individuo presenta síndrome de Burnout.

En resumen, el MBI (anexo 1) está compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Este instrumento tiene una fiabilidad de 0.9 (Maslach & Jackson, 1986; en Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007). Asimismo se compone de tres dimensiones o factores mismos que son descritos en la Tabla No. 8.

Tabla No. 8. Dimensiones del MBI. Fuente: Garcés de los Fayos, López Soler y García Montalvo, 1999; en Hernández, Terán, Navarrete y León, 2007.

| Dimensión. | Total de ítems. | Ítems. | Evalúa. | Puntuación Máxima. |
|------------|-----------------|-------------------------------|---|--------------------|
| AE | 9 | 1, 2, 3, 6, 8, 12, 14, 16, 20 | Agotamiento, cansancio emocional y sobre esfuerzo físico. | 54 |
| D | 5 | 5, 10, 11, 15, 22 | El grado de desapego y apatía. | 30 |
| RP | 8 | 4, 7, 8, 12, 17, 18, 19, 21 | Realización personal en el trabajo. | 48 |

Cabe mencionar que Gil-Monte y Peiró (1999) han comprobado que su confiabilidad y validez puede ser empleada para evaluar el Síndrome de Burnout en cualquier contexto sociocultural. En el siguiente capítulo se revisarán algunas de las propuestas para tratar el problema, abordado a nivel personal, grupal y organizacional.

CAPÍTULO 2

PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN PARA EL SÍNDROME DE BURNOUT

2.1. Prevención.

Hasta ahora se ha hablado cómo el trabajo puede generar consecuencias a nivel físico y mental, si no cubre con las expectativas personales, profesionales y laborales de un individuo, dando como resultado el Síndrome de Burnout. En ese sentido es importante hablar cómo prevenir el problema, cómo diagnosticarlo, atenderlo adecuada y oportunamente a fin de brindar una intervención profesional tanto psicológica y fisiológica.

Ramírez y Rangel (2005) aluden que hablar de prevención es identificar los factores que están presentes en el área de trabajo como: 1) el ambiente laboral, 2) la comunicación (entre los altos mandos y subordinados, 3) los sueldos, 4) la selección de personal y 5) el trabajo en equipo, asimismo refieren que la persona capaz de identificar dichos factores es el líder, personaje que debe presentar la habilidad de identificar situaciones, eventos o personas, que pueden generar ambientes laborales estresantes y negativos, y que pueda tomar las decisiones pertinentes y adecuadas para poder dar soluciones a los problemas que se presentan en el trabajo.

Otro factor para prevenir el Síndrome de Burnout que refieren los autores es la motivación la cual es fundamental para evitar la frustración, pensamientos pesimistas y de desilusión, sin olvidar que dentro de un ámbito laboral existen periodos de alta presión laboral y periodos de baja presión donde los trabajadores pueden relajarse y realizar otras acciones o actividades de las cuales no están acostumbrados a desempeñar, por ejemplo;

involucrarse en otras áreas o actividades diferentes a su desempeño laboral, es decir, rotar a los empleados en diferentes áreas o puestos.

Gil-Monte en el 2001, menciona que para prevenir el síndrome, se debe considerar la participación de los trabajadores y los jefes, tomando en cuenta el entrenamiento de varios niveles como:

- *El nivel organizacional.*- Requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional.
- *El nivel interpersonal.*- Considera los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que debe incluir programas de formación sobre apoyo social, habilidades sociales, autoeficiencia y liderazgo.
- *El nivel individual.*- Debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del estrés o estrategias para resolución de problemas.
- *El nivel de las acciones sociales.*- Crear recursos materiales y humanos necesarios para que el trabajo no sea una actividad de riesgo para las personas.

Como se ha mencionado la prevención es importante pero, ¿cuándo se debe de intervenir? Para ello en el siguiente apartado se explican las intervenciones más recientes, eficaces y sólidas para trabajar el Síndrome de Burnout, cabe aclarar que la intervención dependerá del conflicto y del contexto en el cual se está presentando y por supuesto del grado de afectación en la persona.

2.2. Tratamiento e intervención.

En la literatura no existe una intervención universal para tratar el Síndrome de Burnout (Ramírez & Rangel, 2005). Como ya se ha mencionado el conflicto será y se hará presente de manera diferente para cada persona, por ello si se tiene un gran número de trabajadores de los cuales la mayoría presenta índices de Burnout o sintomatología relacionada es necesario prestar atención al problema. Cuando es a nivel personal es normal que la propia persona no perciba su cambio, pero los compañeros, familia y amistades cercanas notarán que la persona ha sufrido un cambio.

Al ser detectadas las características o la sintomatología es necesario intervenir profesionalmente, por ello las investigaciones de Ramírez y Rangel (2005), proponen los siguientes niveles de intervención:

- *Nivel Individual.*- Hace alusión a un tratamiento psicológico, donde se trate el problema, se recomienda intensificar relaciones personales, familiares y sociales.

También se puede trabajar en técnicas de higiene mental, como olvidar los problemas laborales al salir del trabajo, practicar técnicas de distracción, de relajación, de respiración, tomar pequeños descansos durante la jornada laboral, tener en cuenta objetivos cercanos, posibles de realizar y por supuesto factibles de conseguir.

- *Nivel Grupal.*- Se refiere a generar espacios donde cierto número de personas reúnen características similares, de las cuales se puede establecer un tratamiento psicológico.

En el espacio grupal se pueden abordar temas como el fomento del apoyo interpersonal entre los compañeros de trabajo, tanto en los aspectos emocionales, laborales, profesionales y familiares.

- *Nivel Organizacional.*- Este tipo de nivel va encaminado a las organizaciones, empresas e instituciones que cuentan con los medios necesarios para otorgar a sus trabajadores salud mental en donde puedan tener la oportunidad de generar espacios de índole individual o grupal para la resolución de un problema en específico.

En este tipo de nivel se puede implementar el desarrollo de programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima organizacional, rediseño de espacios de trabajo teniendo en cuenta la opinión de los trabajadores, establecimiento de objetivos claros y directos en ellos, establecimiento de líneas o programas a seguir de un determinado problema o solución de conflictos, por último tener una mejor comunicación dentro de toda la organización (Ramírez & Rangel, 2005).

Por otro lado Apiquina (2007; en Psicología laboral, 2007) hace referencia de que existen tres tipos de estrategias para la intervención del síndrome de Burnout, mismos que se describen en la Tabla No. 9, dichas estrategias son a nivel: *individual, grupal y organizacional*.

Tabla No. 9. Estrategias de intervención propuestas por Apiquina en 2007.

| | |
|---|--|
| <p>Estrategias de intervención individual.</p> | <p>Buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. Dichas estrategias la Autora las clasifica en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Técnicas fisiológicas.</i> Están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico, dentro de estas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y las técnicas de biofeedback. • <i>Técnicas conductuales.</i> Buscan que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. De las cuales se encuentran: el entrenamiento asertivo, el entrenamiento de habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol. • <i>Técnicas cognitivas.</i> Tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre ellas están: la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva (TRE). |
| <p>Estrategias de intervención grupal.</p> | <p>Tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Por ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo.</p> |
| <p>Estrategias de intervención organizacional.</p> | <p>Se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, con el propósito de crear estructuras más horizontales, brindar mayor independencia y autonomía, flexibilidad de horario y sueldos competitivos.</p> |

2.2.1. Intervención a nivel organizacional.

Las intervenciones a este nivel son escasas debido a que el problema lo adjudican al individuo en la mayoría de las situaciones de conflicto. Gil-Monte (2001) menciona que existen técnicas las cuales ayudan a disminuir los síntomas del Burnout como: rediseño de tareas, toma de decisiones, supervisión, establecimiento de objetivos claros para los trabajadores, autoridad y reglas claras, redes de comunicación, mejorar las condiciones de

trabajo, programas de recompensas, ser equitativo, justo, promover reuniones multidisciplinarias periódicamente, por mencionar algunos.

Para ello, Gil-Monte y Peiró (1997) han propuesto algunos métodos de intervención a nivel organizacional como:

- *Programa de socialización anticipada.*- Sirve para prevenir el choque con la realidad de los profesionales y sus consecuencias, pues facilita que los profesionistas desarrollen estrategias constructivas para enfrentarse con las expectativas irreales que tienen sobre la profesión que desempeñan. Lo anterior se refiere a que muchas personas imaginan o dan por hecho que ciertas actividades se hacen de una manera en específico, sin embargo, desconocen que existen diferentes maneras de realizarlas o llevarlas a cabo, siendo un factor importante para evitar y trabajar la frustración.
- *Programa de retroinformación.*- Hace referencia a que los trabajadores tengan acceso a la información sobre lo que piensan los clientes (o jefes) de su servicio o de sus actividades, mediante un cuestionario de satisfacción del servicio que han recibido. Lo anterior es útil para resolver situaciones de conflicto de rol y ambigüedad del rol en determinados servicios o departamentos. También permite cambiar la percepción que los empleados puedan tener de falta de éxito en su trabajo, e incrementa la oportunidad para la identificación y discusión de los asuntos importantes en relación a su puesto.

- *Desarrollo organizacional.*- El objetivo es mejorar los procesos de renovación y de solución de problemas de una organización mediante una gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa.

2.2.2. Intervención a nivel grupal.

Como se ha mencionado el síndrome de Burnout tiene su origen en el deterioro de las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral (Gil-Monte, 2005). Por tal motivo las variables y los procesos que tienen que ver con la calidad de las relaciones interpersonales deben ser objeto de especial atención para prevenir o en su caso intervenir en la aparición del Síndrome de Burnout.

El autor menciona que en este tipo de intervención es fundamental prestar atención en el:

- *Apoyo social en el trabajo.*- A través de dicho apoyo las personas obtienen información nueva, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, alcanzan un refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas y consiguen apoyo emocional.

Pines en 1983, distingue seis formas diferentes de ofrecer apoyo social al trabajador:

1. Escuchar a la persona de manera activa.
2. Dar apoyo técnico, es decir, que un compañero experto diga al trabajador que está haciendo bien las cosas.

3. Crear en el profesional necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación de trabajo, por parte de aquellos compañeros expertos.
4. Apoyo emocional, es decir, apoyo incondicional.
5. Apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar al individuo si ha agotado todas las posibles soluciones de un conflicto, esto evita que el trabajador culpe al cliente de sus fracasos.
6. Participar en la realidad social del individuo, confirmándole o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficiencia y autoestima.

- *Entrenamiento de las habilidades sociales.-* es un procedimiento para enseñar a los profesionales a ofrecer y recibir apoyo social en el ambiente de trabajo. Es decir, los trabajadores deben de desarrollar habilidades de empatía, dominio y conocimiento de su área a trabajar, habilidades específicas para tratar con clientes, sobre todo la comunicación y pensamiento abierto.

En resumen, la ausencia de habilidades sociales ocasionará insatisfacción en los clientes y una insatisfacción laboral en el trabajador.

2.2.3. Intervención a nivel individual.

Este nivel está recomendado en cualquier momento del proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout e incluso antes de que aparezcan los primeros síntomas, como lo son la frustración y la pérdida de ilusión por el trabajo (por mencionar algunos), por ello el objetivo de esta intervención es que el individuo aprenda una serie de técnicas o estrategias

que le permitan afrontar el estrés y prevenir sus consecuencias, al margen de su entorno laboral (Gil-Monte, 2005).

La clasificación de las estrategias de afrontamiento más extendida es la elaborada por Lazarus y Folkman (1986). Estos autores identifican dos tipos básicos de estrategias:

- *Las dirigidas a regular las emociones.*- Se entienden como aquella serie de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante.
- *Las dirigidas al problema.*- Se entiende por aquellas estrategias que intentan modificar la fuente de estrés, se trata de estrategias que proceden a analizar y definir la situación, y buscan alternativas para su solución considerando los costos y beneficios.

Stephoe (1991), hace referencia a estrategias cognitivas y conductuales partiendo de lo que Lazarus y Folkman (1986) describieron:

- *Estrategias centradas en el problema de carácter conductual.*- Son aquellas que intentan de forma explícita actuar directamente sobre la situación estresante, por ejemplo: intentos de controlar o solucionar los problemas, la evitación y el escape de la situación.
- *Estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo.*- Abordan el problema modificando su percepción, por ejemplo: atención selectiva hacia los aspectos positivos de la situación, redefinición de los estresores para no percibirlos como

amenazas, o la percepción de las situaciones como oportunidades para el logro personal en lugar de amenazas a la seguridad.

- *Estrategias centradas en la emoción de carácter conductual.*- Se utilizan en aquellas situaciones en que actuar supone un conflicto para la persona o sus respuestas son frustradas.
- *Estrategias centradas en la emoción de carácter cognitivo.*- Incluyen aquellas acciones utilizadas para manejar las alteraciones emocionales que se producen en una situación estresante, por ejemplo: expresar las emociones o reprimirlas.

CAPÍTULO 3

PROFESIONISTAS ENCARGADOS DE HACER INVESTIGACIÓN DE LA POLICÍA FEDERAL

3.1. Policía Federal.

Describir el papel de la Policía Federal es necesario debido a que la población y muestra que fue representada en la investigación son Policías Federales los cuales son profesionistas de diferentes áreas y que la mayoría de las personas desconocen su labores, atribuciones, y los diversos servicios que ofrecen a la sociedad.

La Ley de la Policía Federal (en Diario Oficial de la Federación, 2009) establece en su Artículo 2 que la Policía Federal es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, y sus objetivos serán los siguientes:

- I. Salvaguardar la vida, la integridad, la seguridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública.
- II. Aplicar y operar la política de seguridad pública en materia de prevención y combate de delitos.
- III. Prevenir la comisión de los delitos.
- IV. Investigar la comisión de delitos bajo la conducción y mando del Ministerio Público de la Federación, en términos de las disposiciones aplicables.

También es importante aclarar que en el Artículo 8 en su Fracción IV refiere como atribución y obligación de la Policía Federal *el realizar investigación para la prevención de los delitos*.

Retomando los objetivos que tienen las Policías Federales en cuanto a la prevención de delitos, es de nuestro interés para poder explicar con mayor detalle la labor de las Policías Federales encargadas de hacer investigación en contra de la pornografía infantil.

En el siguiente apartado se explica que dentro de la Policía Federal existe la Dirección General de Delitos Cibernéticos y División Científica que se encarga como bien dice su nombre de investigar los delitos cibernéticos, la labor que realizan las Policías Federales, por qué y para qué se investigan los delitos en este caso la pornografía infantil.

3.2. Dirección General de Delitos Cibernéticos y División Científica.

A continuación en la Figura No. 1, se explica una parte del organigrama que forma parte de la Policía Federal, a efecto de que se pueda observar en donde se encuentra la población estudiada en la presente investigación.

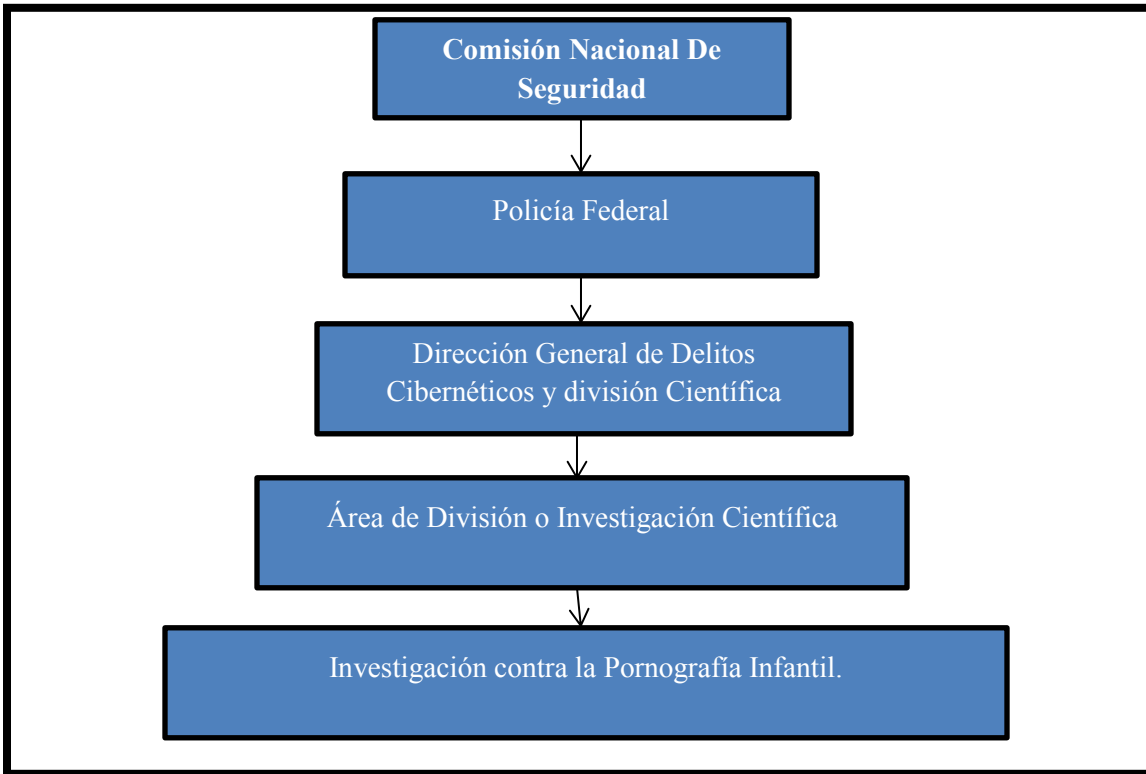


Fig. 1. Organigrama del área de investigación científica.

Ahora bien, como se puede observar en la Figura No. 1, existe el área de *Investigación contra la Pornografía Infantil*, donde la labor de los profesionistas es poco conocida por la mayoría de las personas ya que es un área que requiere de confidencialidad y profesionalismo, pues la seguridad de las personas (niños, niñas y adolescentes) que son agredidas física, psicológica y sexualmente dependen de las investigaciones que realizan a diario los Policías Federales, por ello su desempeño protege a la sociedad, obteniendo como resultado la captura de los agresores o delincuentes que transgreden la vida sexual de los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte se debe explicar y dar a conocer que los Policías Federales del área de investigación, son seres humanos que al igual como cualquier persona tiene una familia, hijos, amistades, problemas familiares, pérdidas emocionales, crisis financieras, cambios en

su dinámica familiar y laboral y que de igual forma deben de hacerle frente para llevar a cabo su trabajo de la mejor manera a fin de seguir manteniendo su empleo, su bienestar profesional, personal y para mejorar su calidad de vida, pero sobre todo salvaguardar y proteger la integridad física de los niños, niñas y adolescentes.

En el Artículo 15 del Diario Oficial de la Federación (2010), se describen las actividades, atribuciones que tienen y realizan los profesionistas en el Área de División Científica, mismas que se llevan a cabo en las investigaciones contra la Pornografía Infantil:

I.- Utilizar los conocimientos, herramientas científicas y técnicas en la investigación para la prevención de los delitos.

II.- Coordinar, supervisar y operar el funcionamiento de los servicios científicos y técnicos de la institución.

III.- Auxiliar a las unidades de la institución y a las autoridades competentes que lo soliciten, en la búsqueda, preservación y obtención de indicio y medios de pruebas necesarios en la investigación de delitos.

IV.- Identificar y preservar, en el ámbito de su competencia y conforme a las disposiciones aplicables, la integridad de los indicios, huellas o vestigios del hecho delictuoso, así como los instrumentos, objetos o productos del delito.

V.- Preservar el lugar del hecho delictuoso, fijar, señalar, levantar, embalar y entregar la evidencia física a las autoridades competentes, conforme al procedimiento previamente establecido por éstas y en términos de las disposiciones aplicables.

X.- Coordinar el funcionamiento de los laboratorios criminalísticos de la institución, cuyo objetivo es analizar los elementos químicos, biológicos, tecnológicos y mecánicos, que apoyen la investigación para la prevención de delitos y en el esclarecimiento de hechos delictuosos bajo la conducción y mando del ministerio público.

XVI.- Vigilar, identificar, monitorear y rastrear la red pública de internet, para prevenir conductas delictivas.

Cada institución tiene una misión y visión que sirve como guía para llevar a cabo sus acciones, por ello en el mismo Diario Oficial de la Federación (2010), en su Tercera Sección, se hace mención de su *misión*:

Es prevenir y combatir la comisión de delitos, en apego al marco jurídico, con personal comprometido y calificado, en coordinación con los tres órdenes de gobierno que privilegie la participación ciudadana, para salvaguardar la integridad y derechos de las personas e instituciones, mediante programas y acciones desarrollados con esquemas de inteligencia y tecnología de vanguardia, que den confianza y certidumbre a la sociedad.

Y su *visión* es:

Ser una institución comprometida con la sociedad en la prevención del delito y combate a la delincuencia, que preserve la integridad y el patrimonio de las personas la paz y el orden público, así como en el

Estado de Derecho, cuya actuación esté apegada a los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo, y honradez, con pleno respeto a los derechos humanos.

Los profesionales encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil, son especialistas/profesionistas con diferentes carreras profesionales de las cuales se destacan las siguientes: Ingenierías en Sistemas Computacionales, en Comunicaciones y Electrónica, Derecho, Psicología, Pedagogía, Cibernética y Criminología por mencionar algunas, mismas que se complementan para llevar a cabo investigaciones que permiten obtener datos sobre la captura de los presuntos responsables o en su caso la ubicación de las víctimas.

Como se ha venido explicando la principal actividad que realizan los profesionistas es hacer investigación, esto lo llevan a cabo al estar frente a la computadora, ocho horas diarias aproximadamente, seis días a la semana, observando y analizando material violento de contenido sexual como: imágenes, situaciones, videos, escenas de pornografía infantil.

Estas imágenes afectan a los profesionistas a nivel emocional y psíquico, provocando un desequilibrio en su personalidad, pensamientos, costumbres e ideas de su persona. En los siguientes apartados se describen las consecuencias de hacer investigación contra la Pornografía Infantil en los siguientes ámbitos:

- Laboral.
- Personal.
- Familiar.

3.3. Consecuencias al hacer investigaciones a nivel Laboral.

Como se ha mencionado, el ambiente laboral es un factor desencadenador para que el Burnout se presente en los trabajadores, por ello cabe la necesidad de explicar como de las investigaciones de pornografía infantil que realizan los Policías Federales a través de las redes sociales o cualquier otro medio, se desprenden consecuencias a nivel laboral, un dato importante es que dichas consecuencias son pasadas por desapercibidas por los mismos Policías y hasta por los superiores.

Una de las consecuencias a nivel laboral que presentan los Policías Federales, es el resultado del involucramiento con los agresores y/o delincuentes que mediante el engaño y manipulación realizan delitos sexuales en contra de los niños, niñas y adolescentes como lo son la pornografía infantil, parafilias, pedofilia, pederastia, trata de personas, abusos sexuales, violaciones por medio de la red, por mencionar algunos. En palabras de los profesionistas, se traduce que los profesionistas temen acercarse a sus hijos, sobrinos o cualquier familiar menor de edad, pues se perciben como persona que genera daño, afectando sus relaciones interpersonales. Así mismo temen convertirse en un agresor pues tienen conocimiento que los agresores/delincuentes en la mayoría son un familiar cercano a las víctimas (Griesbach & Castañer, 2006)

La sobreexposición a las redes sociales como Facebook, Twitter, You Tube, Skype, Google, Myspace, Yahoo, Messenger, por mencionar algunos, ayuda a la captura e investigación de los agresores, y a localizar a la víctima o en su caso dar con el domicilio ID del agresor, éste es el usuario que utiliza cada persona cuando navega por internet, asimismo las denuncias son hechas por los familiares vía telefónica, los investigadores

tienen trato directo al realizar entrevistas a fin de recabar los datos necesarios para una mejora en la investigación y poder contar con una mayoría de datos que permitan la captura y la localización de los agresores, este contacto tanto a través de las redes sociales como personal genera dudas, expectativas, incertidumbre y enojo por mencionar algunas de las emociones que son consecuencia de trabajar en hacer investigación en los profesionistas.

No basta con que los profesionistas cuenten con una experiencia mayor a tres años en el área, sino que desarrolle las mismas actividades cotidianamente, pues afecta el ambiente de trabajo, pues es percibido como “pesado, estresante, cansado, agotador y demandante,” logran percibir el estancamiento profesional, debido a que no existen por el momento vacantes que les permitan crecer y desarrollar nuevas habilidades.

Aunado a esto, existen personas dentro del trabajo que hacen que el ambiente laboral se perciba aún más pesado y de manera negativa, generan conflictos entre compañeros y manifiestan ideas y pensamientos como: *“ya estoy harto, este trabajo no me sirve de nada, ya voy a renunciar, no me gusta ya lo que hago, ya no me interesa lo que a los demás les pase, no me siento cómodo, los jefes son inhumano, me tratan como basura, no se fijan en nuestras necesidades, deberían pagarnos más, yo no estudie para trabajar en esto, me siento cansado”*. Por otra parte, los profesionistas son conscientes que conseguir otro empleo que les brinde la seguridad de su remuneración no es cosa sencilla en la actualidad, por ello se ven limitados a permanecer dentro del área y seguir aguantando de cierta manera el trabajo pesado.

3.4. Consecuencias al hacer investigaciones a nivel Personal.

Se habla sobre consecuencias debido a que las investigaciones que realizan los profesionales rompen, por decirlo de alguna manera, con sus valores, costumbres, pensamientos e ideas sobre la sexualidad; un claro ejemplo es que al encontrarse sobreexposados a videos e imágenes de pornografía infantil, han desarrollado habilidades para tomar el papel del agresor, es decir, dejan de lado su personalidad y optan por manejar un lenguaje como un agresor de pedofilia o pederasta, esto lo llevan a cabo para poder obtener la confianza de los presuntos delincuentes y así detener hechos delictivos.

Es notorio que esto afecta a nivel personal al cambiar de estructura psíquica u otra durante el día, el transformarse varias veces de una manera a otra les permite continuar con su labor, sin embargo, genera desconfianza en sí mismo, miedos, incertidumbre y malestares físicos, por mencionar algunos.

3.5. Consecuencias al hacer investigaciones a nivel Familiar.

Al estar sobreexposados a la pornografía infantil los profesionistas son denominados víctimas directas y potenciales, en el caso de sus familiares son llamados víctimas indirectas, como lo establece la Ley General de Víctimas (en Diario Oficial de la Federación, 2013):

- *Víctimas directas.*- Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional.

- *Victima potencial.*- Las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.
- *Victima indirecta.*- Son los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

El prestar un servicio de tal magnitud lleva consigo una serie de problemas a nivel familiar, pues es de esperarse que sus relaciones sexuales, sociales y familiares, se vean afectadas como consecuencia de la labor que desempeñan.

Lo anterior se debe a que si los profesionistas se involucran con los pedófilos en un ambiente profesional sin poder evitar lo personal, esto provoca el desarrollo de miedos, flashback e inquietudes irracionales sobre su manera de involucrarse o relacionarse, por ejemplo; pueden experimentar que sus abrazos a respuestas de afecto hacia sus familiares sean de manera que los puedaa agredir sexualmente como lo observan en las redes sociales. Así mismo asocian que es mejor no involucrarse afectivamente con sus familias o brindar respuestas de afecto, pues piensan que podría percibirse de manera negativa.

Por ello es importante considerar que la pornografía infantil es un fenómeno que afecta e irrumpe la calidad de vida de las personas y es de vital importancia estar informados sobre tal fenómeno pues los niños, niñas y adolescentes son una población vulnerable para los agresores que a través de las redes sociales engañan y menoscaban su integridad física y emocional.

En conclusión las afectaciones van desde un ámbito laboral hasta llegar a lo familiar, como resultado de estar sobreexpuestos a escenas de contenido sexual violento. Por ello la importancia de explicar con mayor amplitud las labores de los Policías Federales encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil.

CAPÍTULO 4

INVESTIGACIONES SOBRE BURNOUT

El Síndrome de Burnout es un problema que debe atenderse y en México cada vez son mayores los índices en los trabajadores según el Instituto Mexicano del Seguro Social, quien informó un incremento en el gasto de sus medicamentos debido al estrés de los trabajadores (Arias & González, 2009).

En nuestro país aún es necesario emprender investigaciones más detalladas respecto al agotamiento profesional y a las variables relacionadas al mismo. Se debe considerar sobre todo la prevención de los factores que desarrollan el estrés laboral, debido a sus múltiples consecuencias en la salud.

En el presente capítulo se describen algunas de las investigaciones de interés que aportan datos relevantes para la investigación, como información adicional sobre la prevención e intervención a efecto de atender al Síndrome de Burnout.

4.1. Estrés, agotamiento profesional (Burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato.

En esta investigación realizada por Arias y González en el 2009, mencionan que el agotamiento profesional, es decir el Burnout, ha quedado establecido, como una respuesta al estrés laboral crónico presentado con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios.

Arias y González (2009), mencionan que existen dos tipos de estrés. El primero hace referencia a un estrés positivo (eustrés) que alude a situaciones y experiencias en las cuales el estrés tiene resultados y consecuencias positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costos personales razonables. En este tipo de estrés la persona se caracteriza por ser creativa y motivada; se mantiene viviendo y trabajando, se enfrenta y resuelve problemas, obteniendo así beneficios para su salud. El segundo lo denominan estrés negativo (distrés) alude a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar de la persona.

En la investigación los autores demuestran que existe una relación entre el estrés, el agotamiento profesional y la salud de los trabajadores de la educación, concluyen que a mayor estrés y presencia de desgaste emocional, de despersonalización, de sentimientos de carencia de logro, mayores problemas de salud en los profesores.

Otra demostración de Arias y González (2009), es que los profesores que laboran de tiempo completo manifestaron niveles más altos de estrés, desgaste emocional y problemas de salud, en comparación con los profesores que laboran por turno mostraron menores niveles en estas variables.

4.2. El Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos mexicanos.

Hernández-Vargas, Dickinson y Fernández (2008), proponen realizar investigaciones en médicos mexicanos a fin de contribuir a dar evidencias empíricas y así implementar estrategias de prevención e intervención en esta población de riesgo.

Dichos autores hacen mención de que el desarrollo del Síndrome de Burnout va a depender de la personalidad del trabajador y por otro lado de la organización o institución donde labora. Por lo anterior manifiestan tres grados para la evolución del Síndrome de Burnout:

1. *Primer grado.*- signos y síntomas ocasionales y de corta duración que desaparecen a través de distracciones o hobbies.
2. *Segundo grado.*- los síntomas son más comunes, duran más y cuesta más trabajo sobreponerse a ellos. La preocupación por la afectividad se vuelve central, al mismo tiempo la persona se vuelve negativa y fría con sus compañeros y pacientes.
3. *Tercer grado.*- los síntomas son continuos, con problemas psicológicos y físicos llegando incluso a la depresión, sin explicación a lo que pasa. La persona se aísla con nulas o pocas relaciones interpersonales, cuestión del por qué se intensifican los problemas familiares.

Cabe destacar que han demostrado de manera general que el Síndrome de Burnout se presenta en doctores (as), lo que demuestra que independientemente del sexo, ambos están expuestos a desarrollarlo.

También hacen referencia a estudios que comprueban que el Síndrome de Burnout se presenta en gran parte de la República Mexicana, por tal motivo está siendo retomado por psicólogos, pedagogos, filósofos, administradores, enfermeras y médicos especialistas de diferentes áreas, pasando desde la psiquiatría, hasta la medicina familiar.

Con la finalidad de encontrar alternativas en donde los individuos que presentan los síntomas del Síndrome de Burnout, puedan tener un mejor rendimiento laboral y menores conflictos en su vida personal.

Señalan que el Síndrome de Burnout se presenta y se desarrolla en personal que labora tanto en instituciones públicas o privadas. Así mismo en la mayoría de los estudios realizados por los autores han reportado niveles severos principalmente en agotamiento emocional y despersonalización. Además de que el componente más afectado es el cinismo en el caso de los hombres y el agotamiento emocional en las mujeres, siendo esto reforzado en las investigaciones hechas por Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales en 2006, quienes han encontrado mayor frecuencia de agotamiento emocional en mujeres y mayor despersonalización en hombres. Estos resultados concuerdan con la literatura que menciona que los principales componentes del desgaste profesional, son el agotamiento emocional y la despersonalización.

Hernández-Vargas, Dickinson y Fernández (2008) describen que referente a los grupos de edad, los médicos entre 35-54 años es la población de mayor riesgo. En cuanto al tipo de pareja se detectó que es más frecuente en los que tienen pareja o la tienen pero no estable y en relación con los hijos, es más frecuente en aquellos que tienen hijos. En cuanto al tiempo que ejercen su profesión los médicos, son más frecuentes de desarrollar el Síndrome Burnout cuando trabajan en más de una clínica, que en aquellos que solo trabajan en una, por lo tanto es más frecuente que presente el síndrome de Burnout en mayor gravedad en aquellos profesionistas de la salud que atienden a más de 20 pacientes por turno y que dedican más de 16 minutos a cada paciente por consulta.

Ellos recomiendan que sería importante estudiar qué factores alteran al personal cuando se está en consulta con el paciente para que se desarrolle este síndrome, así mismo les preocupa por qué se ha documentado en la literatura que no importa la cantidad de tiempo, sino la calidad en el servicio.

Un dato importante de estos investigadores es que describen los factores protectores para no desarrollar el desgaste son:

- *El estado civil* (soltería) y
- *El practicar ejercicio.*

Es decir, una persona soltera y que practique algún deporte será menos propensa en desarrollar el Síndrome de Burnout, debido a que la convivencia, responsabilidades y una vida sedentaria son factores desencadenantes de dicho síndrome.

4.3. Frecuencia del Burnout en policías de la Ciudad de México.

Sánchez Nieto (2012; en Liberabit, 2012) notó que profesiones como médicos, enfermeras, maestros, policías entre otros presentan un deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativos, policiales y jurídicos, hace hincapié a la frecuencia del Síndrome de *Burnout* en la Policía Preventiva de la Ciudad de México. Asimismo alude a que el Síndrome de Burnout afecta tanto al individuo como a la organización.

El mismo autor refiere que los factores en la actividad del policía que lo hacen susceptible de adquirir el Síndrome de Burnout son: la ambigüedad de lo que se le exige; conflicto de funciones como en exigencias contradictorias, sobre todo en la transmisión de órdenes y en la asignación de tareas, actividades excesivas o insuficientes; responsabilidad sobre la seguridad de otros trabajadores u otras personas; factores asociados al desarrollo de la carrera profesional (ascensos excesivos o insuficientes, poca estabilidad laboral, falta de congruencia con la categoría), escasa o nula participación en las decisiones sobre cómo desarrollar la tarea en cuestión (Sánchez, Sanz, Apellaniz & Pascual, 2001; en Liberabit, 2012).

Sánchez Nieto (2012), concluye que se puede decir que el sexo de los policías de la Ciudad de México no afecta la presencia del Síndrome de Burnout; sin embargo, las condiciones culturales o de la administración de la policía de la Ciudad de México ocasiona que se presente el Síndrome de Burnout.

CAPÍTULO 5

METODOLOGÍA

5.1. Justificación.

Actualmente no existe una intervención universal para abordar el Síndrome de Burnout, debido a que se puede abordar de manera individual, grupal u organizacional, a través de diferentes técnicas y posturas psicológicas, también se cuenta con instrumentos de medición que fundamentan la presencia de Burnout en una persona o en su caso pueden acercarse a explicar qué ocurre con los trabajadores de un determinado trabajo y periodo de tiempo. Para esto es necesario tomar medidas de salud mental y atender el problema, de no ser así las personas estarían presentando en un futuro cercano enfermedades agudas, generando un aumento de desempleo mayor al actual, ambientes laborales insanos y baja productividad.

En ese sentido las conductas, actitudes y enfermedades tales como: aislamiento social, familiar, apatía, irritabilidad, enojo, intolerancia, estancamiento profesional y signos somáticos (gastritis, colitis, dolores musculares en pecho, espalda, pies, gripe, dolores de cabeza, por ejemplo), que presentan los Policías Federales encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil son consecuencia de la sobreexposición de material violento a la que son sometidos y como resultado de la afectación en sus niveles personales, familiares y laborales.

Por ello la investigación pretende demostrar en primer lugar que mediante la intervención psicológica a través de la implementación de un taller los niveles del

Síndrome de Burnout disminuyen, en segundo lugar es el identificar, analizar y brindar las herramientas personales que sean necesarias para que las imágenes no sean traumáticas o en su defecto la experiencia laboral sea percibida de manera menos agresiva, pues dichos profesionistas son propensos a desarrollar un desgaste físico y emocional que se traduce en menoscabo del rendimiento laboral.

5.2. Planteamiento del problema.

¿Disminuyen los niveles del Síndrome de Burnout en profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil mediante la implementación de un taller denominado “Síndrome de Burnout: Introspección Laboral”?

5.3. Objetivo general.

Analizar si disminuyen los niveles del Síndrome de Burnout en profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica, mediante un taller “Síndrome de Burnout: Introspección Laboral”.

5.3.1. Objetivos específicos.

- Identificar las consecuencias físicas, familiares y personales al estar expuestos a la pornografía infantil en los profesionistas encargados de hacer investigación, de la Policía Federal del área de División Científica.
- Analizar si existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la policía Federal del área de División Científica al presentar Síndrome de Burnout.

- Analizar cuál de los tres factores del Síndrome de Burnout se presenta con mayor incidencia en los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la policía Federal del área de División Científica.

5.4. Variables.

5.4.1. Variables independientes:

5.4.1.1. Intervención psicológica (Taller).

5.4.1.2. Sexo.

5.4.2. Variable dependiente:

5.4.2.1. Síndrome de Burnout.

5.5. Definición Conceptual.

5.5.1. Intervención psicológica (taller).

Proceso de enseñanza y aprendizaje en la cual el profesional de salud mental trata de estar en contacto directo con los afectados, integrando la teoría y la práctica, con la finalidad de que las personas adquieran y desarrollen habilidades y las competencias necesarias para afrontar situaciones o eventos disruptivos de forma adecuada (Benyakar, 2005) (Centros de Estudio de Opinión, 2014).

5.5.2. Sexo.

Alude al conjunto de caracteres genéticos y a las diferencias biológicas entre hombres y mujeres (Martínez, 2011).

5.5.3. Síndrome de Burnout.

Es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica la atención o ayuda a las personas (Maslach & Jackson, 1981; en Gil-Monte, 2001).

5.6. Definición Operacional.

5.6.1. Intervención psicológica (Taller).

Esta variable fue medible a través de diez sesiones, las cuales el facilitador brindara a los participantes las herramientas adecuadas para el entendimiento de los temas a tratar.

5.6.2. Sexo.

Esta variable fue medible a través de la observación de las características físicas de los participantes.

5.6.3. Síndrome de Burnout.

Esta variable fue medible a través de la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), mediante los siguientes puntajes, descritos en la Tabla No. 10.

Tabla No. 10. Puntajes de los factores que integran al Síndrome de Burnout, según Maslach.

| Factores | Niveles | Puntajes |
|-----------------------------|----------------|-----------------|
| Cansancio Emocional | Bajo | <19 |
| | Medio | 19-26 |
| | Alto | >27 |
| Despersonalización | Bajo | <6 |
| | Medio | 6-9 |
| | Alto | >10 |
| Realización Personal | Bajo | <33 |
| | Medio | 34-39 |
| | Alto | >40 |

5.7. Hipótesis.

5.7.1. Hipótesis de investigación: (Hi)

Mediante un taller disminuyen los niveles del Síndrome de Burnout en profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica.

5.7.2. Hipótesis de investigación₂: (Hi₂)

Hay diferencias en los niveles del Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica.

5.7.3. Hipótesis nula: (Ho)

No disminuyen los niveles del síndrome de Burnout a través de un taller, en profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica.

5.7.4. Hipótesis nula₂: (Ho₂)

No hay diferencias en los niveles del Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica.

5.7.5. Hipótesis estadística: (He)

He de comparación con dirección:

$t = t$ de student.

A= Antes del taller.

T= Taller.

D= Después del taller.

Con notación estadística.

$H_e: t_{A_T} \neq t_{D_T}$.

5.7.6. Hipótesis estadística₂: (H_{e2})

He de comparación sin dirección:

$t = t$ de student.

H= Hombres.

NSB= Niveles de Síndrome de Burnout.

M= Mujeres.

Con notación estadística.

H_e: $t_{H_{NSB}} = t_{M_{NSB}}$

5.8. Tipo de estudio.

Se utilizó un enfoque cuantitativo por medio de un estudio *correlacional-explicativo*.

5.9. Tipo de diseño.

Para la investigación se utilizó el diseño *pre-experimental pre-post prueba con un solo grupo*, a fin de visualizar el impacto de la intervención debido a que se administró la prueba de Maslach al inicio y al final del taller.

5.10. Escenario.

La investigación se llevó a cabo en un espacio de 6.00 m x 5.00 m de ancho y 2.5 metros de altura, cuenta con aire acondicionado, mobiliario acorde a las necesidades de la investigación como: 80 butacas individuales, pizarrón blanco, escritorio de 1.00 m. x .90 cm de ancho, una silla y un proyector, de la Dirección General de Estrategias para la Atención de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación, del Distrito Federal.

5.11. Población.

Profesionistas encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil del área de División o Investigación Científica en la Dirección General Delitos Cibernéticos y División Científica (DGDCDV), de la Policía Federal en la Comisión Nacional de Seguridad.

5.12. Muestra.

Se trabajó con una muestra conformada por 80 participantes profesionistas encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil del área de División Científica de la Policía Federal de la Comisión Nacional de Seguridad, de los cuales son 40 hombres y 40 mujeres, todos ellos policías federales activos, así mismo están expuestos a la pornografía infantil ocho horas diarias, seis días a la semana.

5.12.1. Tipo de Muestreo no probabilístico intencional.- Los participantes son seleccionados por contar con características relevantes para dicha investigación.

5.12.2. Criterios de inclusión: Hombres y mujeres profesionistas encargados de hacer investigación en la DGDCDV, de 25 a 40 años de edad, expuestos a la pornografía infantil 8 horas diarias, 6 días a la semana, solteros o casados.

5.13. Material o/y instrumento.

Se empleó para la investigación el *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, (anexo 1), el cual se describe a continuación:

Originalmente, el cuestionario incluyó 25 reactivos distribuidos en cuatro escalas tres de ellas *cansancio emocional*, *despersonalización*, *baja realización personal*. Junto a las mencionadas aparecía la *implicación con el trabajo*, que en la primera versión (Maslach & Jackson, 1981; en Gil-Monte, 2001) tuvo carácter opcional y en la segunda (Maslach & Jackson, 1986; en Gil-Monte, 2001) fue eliminada. Quedando así un formato de 22 enunciados sobre sentimientos o actitudes personales atribuidos al trabajo.

En definitiva, con el MBI se trata de evaluar cómo los empleados experimentan su trabajo y, en opinión de Maslach y Leiter, 1997 (en Gil-Monte, 2001), ofrece una perspectiva concisa sobre la energía, implicación y efectividad del *staff* en el trabajo, al medir las dimensiones centrales de la experiencia laboral: *Cansancio Emocional* (p.e. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo), *Despersonalización* (p.e. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente), *Realización Personal* (p.e. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/tarea). En este sentido, el *Síndrome de Burnout* es evaluado como resultado de problemas en el trabajo.

Ya en una de las primeras publicaciones sobre el instrumento (Maslach & Jackson, 1981; en Gil-Monte, 2001) las subescalas lograron una buena fiabilidad (el alfa de Cronbach fue de 0,90 para agotamiento emocional; 0,79 para la escala de despersonalización; y 0,71 la magnitud para la dimensión de realización personal en el trabajo. Los errores de medida alcanzaron valores de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente). En cuanto a la fiabilidad test-retest, las escalas han demostrado su estabilidad a lo largo del tiempo, con correlaciones que oscilan entre 0,50 y 0,82 en intervalos temporales que abarcan desde tres meses a un año (Leiter y Durup, 1996 en Gil-Monte, 2001). No obstante,

también se detecta cierta debilidad, especialmente en la escala de despersonalización, la cual podría estar influida por el escaso número de ítems que la integran.

El Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de «servicios humanos» (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981; en Gil-Monte, 2005), consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas cansancio emocional (9 ítems) despersonalización (5 ítems) y realización personal en el trabajo (8 ítems), dichas escalas se describen en la Tabla No. 11:

Tabla No. 11. Dimensiones de la Escala Maslach Burnout Inventory-HSS.

| Dimensión. | Total de ítems. | Ítems. | Evalúa. | Puntuación Máxima. |
|----------------------------------|------------------------|-------------------------------|---|---------------------------|
| Cansancio Emocional (CE) | 9 | 1, 2, 3, 6, 8, 12, 14, 16, 20 | Agotamiento, cansancio emocional y sobre esfuerzo físico. | 54 |
| Despersonalización (DP) | 5 | 5, 10, 11, 15, 22 | El grado de desapego y apatía. | 30 |
| Realización Personal (RP) | 8 | 4, 7, 8, 12, 17, 18, 19, 21 | Realización personal en el trabajo. | 48 |

Los ítems son contestados sobre escala tipo likert, donde los participantes indican la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado, dicha escala va desde 0 (nunca), 1 (pocas veces al año o menos), 2 (una vez al mes o menos), 3, (unas pocas veces al mes o menos), 4 (una vez z la semana), 5 (pocas veces a la semana) y 6 (todos los días).

Las bajas puntuaciones en realización personal y altas puntuaciones en cansancio emocional y despersonalización indican la presencia del Síndrome de Burnout, es importante aclarar que es necesario obtener un puntaje alto en las subescalas de CE y DP,

para que se considere que la persona presenta el síndrome, es decir, para determinar el nivel de Burnout que presenta una persona. Las puntuaciones de cada escala se obtienen al sumar los valores de los 22 ítems. En la escala CE las puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo 19-26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajos. En la escala DP, las puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, 6-9, medio y menos de 6 bajo grado de despersonalización. En contrapartida, la escala RP funciona en sentido opuesto a las anteriores, y así 0-33 puntos indicarían baja realización, 34-39 intermedia y más de 40 alta sensación de logro.

Por último, se usó el programa SPSS versión 19 para su análisis, posteriormente se realizó la prueba de correlación de Pearson para conocer la relación del Síndrome de Burnout con la variable de sexo y se realizó la comparación entre hombres y mujeres en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout mediante una prueba t de Student.

5.14. Procedimiento.

Para llevar a cabo la investigación se implementó un taller, con el cual se pretendió disminuir los niveles del síndrome de Burnout en los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil de la Policía Federal del área de División Científica.

Por lo anterior se realizó una selección de los profesionistas del área tomando como referencia la muestra de la investigación, posteriormente se inició la intervención, la cual consistió de 10 sesiones de 120 minutos aproximadamente una vez a la semana, cada una

de las sesiones estuvo acompañadas de actividades psicopedagógicas como *“El Espejo, figura humana, una carta especial e imaginación guiada”*, por mencionar algunas y presentaciones en Power Point las cuales se describen a continuación.

Las sesiones contienen su propio objetivo, procedimiento y contenido (anexo 2), es decir indica el tema y actividad que corresponde según es el caso. Por lo anterior a continuación en la Tabla No. 12 se explica brevemente los temas y objetivos de cada una:

Tabla No. 12. Temas y objetivos de las sesiones.

| Sesión | Tema | Objetivo |
|---------------|----------------------------|---|
| 1 | “Síndrome de Burnout” | Concientizar a los participantes sobre el Síndrome de Burnout, origen, características y las consecuencias como resultado de la sobre exposición de material violento, haciendo uso de medios audiovisuales. |
| 2 | “Trauma” | Dar a conocer la incidencia del trauma a nivel fisiológico y su relación con el Síndrome de Burnout, derivado a la sobreexposición a la pornografía infantil |
| 3 | “Situaciones dañinas” | Reconocer las situaciones que dentro de la actividad laboral, afectan en su vida personal y familiar. |
| 4 | “Como soy” | Identificar las características que como profesionales y personas los distinguen de los agresores o delincuentes. |
| 5 | “Despersonalización” | Concientizar a los participantes del servicio que brindan como servidores públicos, dentro de la Policía Federal. |
| 6 | “Importancia de mi tiempo” | Conocer la importancia del tiempo que se dedica al trabajo, familia, pareja, amigos y otros, con el fin de que cada participante pueda encontrar un equilibrio en las actividades que realiza, a través de una dinámica psicopedagógica |
| 7 | “Introspección” | Reflexionar sobre los logros personales y laborales que los participantes han obtenido dentro de su trayectoria laboral, con el fin de que puedan visualizar la importancia de su labor. |
| 8 | “Relajación ” | Identificar los sentimientos y emociones en el antes y durante de entrar a laboral como Policías Federales, así como sus metas alcanzadas a nivel personal y profesional, a través de una técnica de relajación |
| 9 | “Valores” | Reafirmar los valores que definen a cada participante, a fin de considerarlos como capacidad resiliente |
| 10 | “Resultados” | Informar a los participantes sobre los cambios observados, así como los resultados que se obtuvieron de la Escala de Maslach. |

Cabe mencionar que las sesiones van acompañadas de actividades diferentes según es el caso, por lo que la Tabla No. 13 las describe:

Tabla No. 13. Actividades de las sesiones.

| Sesión | Tema | Actividades |
|--------|----------------------------|---|
| 1 | “Síndrome de Burnout” | Aplicación de la escala MBI-HSS/ Presentación de Power Point “Introducción al Síndrome de Burnout” |
| 2 | “Trauma” | Presentación de Power Point “Relación de trauma con el Síndrome de Burnout” |
| 3 | “Situaciones dañinas” | Dinámica Psicopedagógica “La papa se quema” |
| 4 | “Como soy” | Dinámica Psicopedagógica “Así soy yo” |
| 5 | “Despersonalización” | Dinámica Psicopedagógica “El Espejo” |
| 6 | “Importancia de mi tiempo” | Dinámica Psicopedagógica “Figura humana” |
| 7 | “Introspección” | Dinámica Psicopedagógica “Una carta especial” |
| 8 | “Relajación ” | Dinámica Psicológica “Imaginación guiada” |
| 9 | “Valores” | Aplicación de la escala MBI-HSS/ Presentación de Power Point “Valores” |
| 10 | “Resultados” | Presentación de Power Point “Resultados” |

5.15. Análisis de datos.

Para la presente investigación se utilizó la prueba *t de Student* para muestras relacionadas y para muestras independientes, pues permite considerar los puntajes del antes y después de la intervención, extraídos de la muestra, así como la comparación entre hombres y mujeres en el síndrome de Burnout.

CAPÍTULO 6

RESULTADOS

A continuación se describen los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos del análisis estadístico de la prueba *t Student*, con el objetivo de analizar si existen diferencias antes y después en los niveles del Síndrome de Burnout en Policías Federales dedicados a hacer investigación contra la pornografía infantil, mediante la intervención de un taller.

Tabla No. 14. Diferencias en los factores del Síndrome de Burnout antes y después del taller en Policías Federales

| FACTORES | MEDIAS | | t | gl | p |
|----------------------------------|--------|---------|---------|----|--------|
| | ANTES | DESPUÉS | | | |
| Cansancio Emocional (CE) | 33.55 | 14.42 | 11.205 | 79 | .001** |
| Despersonalización (DP) | 13.8 | 4.87 | 9.708 | 79 | .001** |
| Realización Personal (RP) | 28.82 | 41.12 | -10.162 | 79 | .001** |

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$

NOTA: Las siglas indicadas en la tabla corresponden a Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP)

Como se puede observar en la Tabla No. 14 se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el Cansancio Emocional (CE) antes y después del taller, es decir, los profesionistas presentaban cambios frecuentes en su estado de ánimo y sensaciones de irritabilidad hacia su trabajo y persona, así como falta de energía. No obstante, después de la intervención dichos síntomas disminuyeron.

En el factor de Despersonalización (DP) se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el antes y después de la intervención, en cuanto a este factor se logró disminuir las actitudes y sensaciones negativas respecto a los demás, disminuyó la apatía y el cinismo ante los problemas de las personas que la rodean.

En cuanto a la Realización Personal (RP) se observan cambios estadísticamente significativos antes y después de la intervención pues las expectativas negativas que tenían en cuanto a su realización personal, cambiaron generando expectativas positivas hacia su trabajo.

Para tener un mejor ejemplo y poder visualizar los cambios estadísticamente significativos obtenidos, en la Figura No. 2, se muestra la efectividad del taller debido a que los factores de CE y DP que integran al Burnout disminuyeron y la RP aumento después de la intervención.

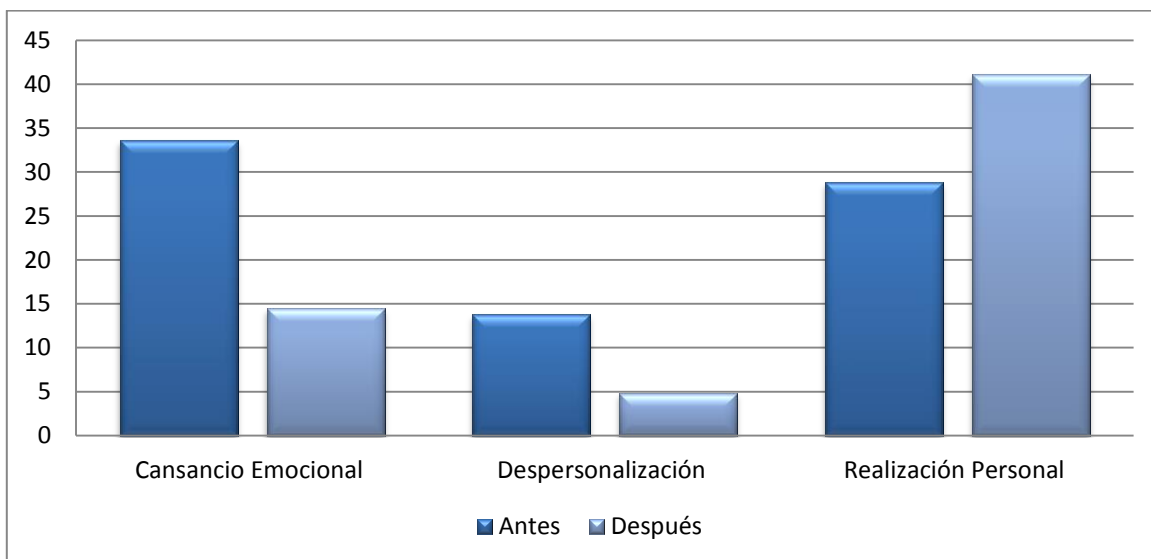


Fig. 2. Factores del síndrome de Burnout antes y después de la intervención del taller.

Otro de los objetivos de la investigación fue el de analizar si existen diferencias estadísticamente significativas en cuanto al sexo en los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil al presentar Síndrome de Burnout. Por ello en la Tabla No. 15, se observa que la variable sexo fue medible *antes* de la intervención con el fin de comparar el resultado al finalizar el taller, sin embargo, al llevar a cabo el análisis correspondiente se obtuvo que no existen diferencias estadísticamente significativas en cuanto al sexo *antes* de la intervención, ya que tanto hombres como mujeres perciben y presentan el mismo nivel del Síndrome de Burnout en todos los factores. Cabe mencionar que aunque las diferencias no son significativas, se pudo apreciar una tendencia en los hombres a obtener mayores calificaciones en cada factor.

Tabla No. 15. Diferencias entre sexos *antes* de la intervención en Policías Federales.

| FACTORES | SEXO | | t | gl | p |
|----------|--------|-------|------|-------|------|
| | HOMBRE | MUJER | | | |
| CE | 34.85 | 32.25 | .794 | 77.94 | .429 |
| DP | 14.47 | 13.12 | .823 | 78 | .413 |
| RP | 29.87 | 27.77 | 1.14 | 76.10 | .256 |

*p≤.05 **p≤.01

NOTA: Las siglas indicadas en la tabla corresponden a Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP)

Al finalizar el taller se analizó nuevamente la variable sexo, a efecto de obtener un margen de comparación con los datos obtenidos al inicio del taller, donde la Tabla No. 16 se observa nuevamente que no existen diferencias estadísticamente significativas en cuanto al sexo *después* de la intervención, concluyendo que en esta muestra tanto los hombres y mujeres perciben el Síndrome de Burnout de la misma manera, independientemente del momento de la aplicación.

Tabla No. 16. Diferencias entre sexos *después* de la intervención en Policías Federales.

| FACTORES | SEXO | | t | gl | p |
|------------|--------|-------|-------|-------|------|
| | HOMBRE | MUJER | | | |
| CEP | 14.67 | 14.17 | .306 | 78 | .760 |
| DPP | 4.25 | 5.5 | -1.59 | 77.94 | .114 |
| RPP | 42.17 | 40.07 | 1.53 | 55.33 | .131 |

*p≤.05 **p≤.0

NOTA: Las siglas indicadas en la tabla corresponden a Cansancio Emocional Postprueba (CEP), Despersonalización Postprueba (DPP) y Realización Personal Postprueba (RPP)

Ahora bien la siguiente grafica muestra como la variable sexo no fue significativa para esta investigación, sin embargo, en cuento a la efectividad del taller es corroborada nuevamente debido a que es observable y medible el efecto antes y después (véase Figura No. 3).

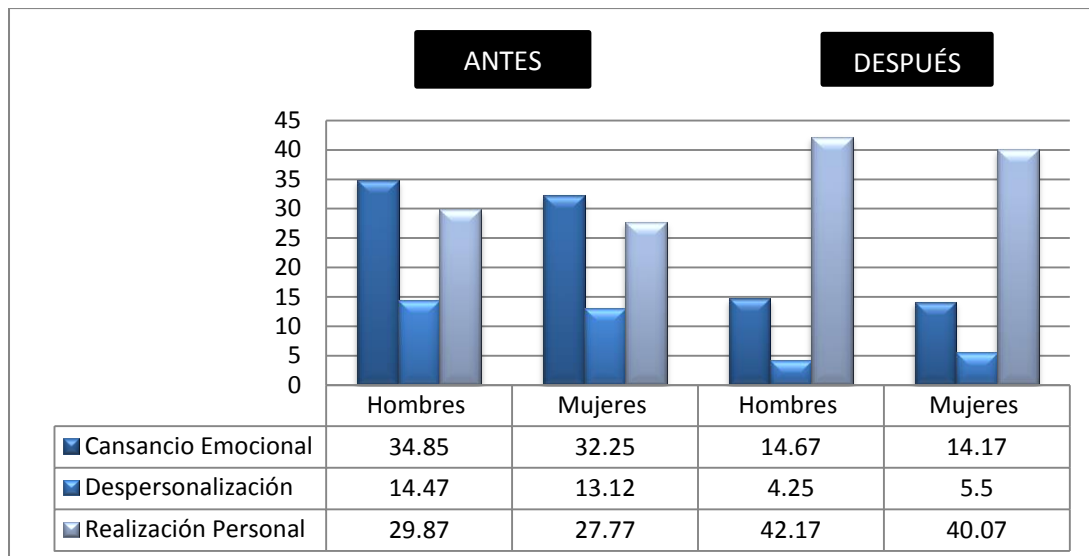


Fig. 3. Factores del síndrome de Burnout antes y después de la intervención del taller, con la variable sexo.

Lo anterior, hace referencia a que el sexo no es una variable que afecte en esta investigación, pues ambos sexos perciben el Síndrome de Burnout de igual manera. En ese sentido la implementación del taller permite que dos de los factores que integran al Burnout como: Cansancio Emocional y Despersonalización disminuyan y en el caso del factor Realización Personal aumente.

Otro resultado obtenido fueron las relaciones estadísticamente significativas entre los factores que integran al Síndrome de Burnout antes y después del taller y que en la Tabla No. 17, se describen para su mejor comprensión:

Tabla No. 17. Correlaciones entre los factores del Síndrome de Burnout.

| FACTORES | CE | CEP | DP | DPP | RP | RPP |
|----------|---------|---------|---------|---------|----|-----|
| CE | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| CEP | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| DP | .705** | -- | -- | -- | -- | -- |
| DPP | -- | .264* | -- | -- | -- | -- |
| RP | -.630** | -- | -.572** | -- | -- | -- |
| RPP | .228* | -.365** | -- | -.441** | -- | -- |

*p≤.05 **p≤.01

NOTA: Las siglas indicadas en la tabla corresponden a Cansancio Emocional (CE), Cansancio Emocional Postprueba (CEP) Despersonalización (DP), Despersonalización Postprueba (DPP), Realización Personal (RP) y Realización Personal Postprueba (RPP)

La despersonalización se vinculó de forma positiva y moderada con el cansancio emocional, es decir, a mayor cansancio emocional la persona muestra índices de cinismo e indiferencia hacia las personas que brindan el servicio, lo anterior se puede observar en los siguientes reactivos; *Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo* (Cansancio

Emocional) y *Trato a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos impersonales* (Despersonalización).

La realización personal se vinculó de forma negativa y moderada con el cansancio emocional, es decir, a mayor responsabilidad en el trabajo menor cansancio o agotamiento emocional presenta una persona. Lo anterior se puede identificar en los siguientes reactivos; *Me siento muy activo* (Realización Personal) y *Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo* (Cansancio Emocional).

La realización personal post-prueba se vinculó de forma positiva y baja con el cansancio emocional, es decir, una persona entre más realización personal obtenga en su ambiente laboral generará más cansancio emocional, por ejemplo, si se presenta la oportunidad de tener un puesto superior al que se tenía, esto genera mayores responsabilidades y mayor tiempo en el trabajo, por ello la persona presentará cansancio emocional, aun sintiéndose realizado profesionalmente.

La despersonalización post-prueba se vinculó de forma positiva y baja con el cansancio emocional post-prueba, es decir, que aunque una persona presente actitudes cínicas e indiferencia hacia las personas que la rodean o en este caso a las personas a quien brinda un servicio, la persona presenta un desgaste emocional.

La realización personal post-prueba se vinculó de forma negativa y baja con el cansancio emocional post-prueba, es decir, una persona al sentirse realizada emocionalmente generará mayores recursos que le permitirán mantener un ritmo laboral estable al no percibirse cansada emocionalmente durante un tiempo no definido.

La realización personal se vinculó de forma negativa y moderada con la despersonalización, es decir, a mayor realización personal y profesional tenga una persona menor será el nivel de cinismo e indiferencia hacia las personas a quienes brinda el servicio.

La realización personal post-prueba se vinculó de forma negativa y moderada con la despersonalización post-prueba, es decir, una persona que presenta una realización personal en el ambiente laboral, manifestará menores actitudes de cinismo e indiferencia por los problemas de las personas a quienes brinda el servicio, debido a que sus expectativas sobre el trabajo son percibidas de diferente manera que cuando presentaba estancamiento profesional.

Ahora bien los resultados descritos son resultado del análisis estadístico, sin embargo, a partir de la implementación del taller se obtuvieron resultados observables, como las consecuencias que los profesionistas manifestaron tener a nivel personal, laboral y familiar debido a la sobreexposición a la pornografía infantil, dichas consecuencias fueron percibidas de manera grupal, es decir, fueron consensadas por los profesionistas debido a que entre ellos expresaron presentar las mismas consecuencias, las cuales son descritas en la Tabla No. 18.

Tabla No. 18. Consecuencias percibidas por los participantes durante el taller.

| Nivel | Consecuencias | |
|----------|---|--|
| | Hombres | Mujeres |
| Personal | Falta de interés en las relaciones sexuales | |
| | Eyacuación precoz | Anorgasmia |
| | Relaciones sexuales poco frecuentes | |
| | Represiones | Miedo a la autoexploración |
| | Miedo a tocar genitales | Miedo al tocamiento externo físico |
| | Fantasías sexuales nulas | |
| | Flashback (imágenes violentas de pornografía infantil, al momento de tener relaciones sexuales) | |
| Laboral | Traumas | |
| | Cansancio físico | |
| | Energía baja para la realización de actividades | |
| | Enojo | |
| | Impotencia | |
| | Mal desempeño | |
| | Búsqueda de distracciones (juegos) | |
| | Llamadas de atención por parte de los superiores. | |
| Familiar | Miedo a lastimar a la pareja | Miedo a lastimar a sus hijos |
| | Temor a que sus expresiones, actitudes y abrazos sean tomados de manera negativa | |
| | Mitos o tabúes | Miedo a no ser una mujer plena sexualmente |
| | Distanciamiento familiar | |
| | Conflictos con la pareja | |

Otro tema de interés para la investigación fue el registro de las conductas de los participantes presentaron al inicio y al término del taller, de acuerdo a los factores que conforman al Síndrome de Burnout, véase Tabla No. 19

Tabla No. 19. Conductas registradas *antes* y *después* de la implementación del taller.

| Factores. | Conductas registradas en la sesión 1. | Conductas registradas en la sesión 10. |
|-----------------------------|---|---|
| Cansancio Emocional | Fatigada Sin energía Malhumorados Actitud negativa para hacer las cosas Distracción Fastidio Vocabulario obsceno o poco amable hacia sus compañeros Somnolencia Desesperación Quejosos Aislados Alteraciones en el Sistema Nervioso Central Alteraciones en la frecuencia cardiaca, Enfermedades virales, Gastritis Colitis Artritis Dolores de cabeza y espalda | Activos Actitud de realizar ejercicio Atentos Vocabulario respetuoso hacia los demás Tranquilos Motivados Alegres Enamorados Constructivos Despiertos Relajados Salir con la familia/amigos |
| Despersonalización | Indiferencia Sarcasmo Intolerancia hacia los demás Burla Falta de atención Irritabilidad Impaciencia Apatía Criticas destructivas Hostilidad Cambios bruscos del estado de ánimo | Empáticos Amables Atentos a los problemas de los demás Simpáticos Críticas constructivas Ganas de ayudar a los demás Aprecio por los demás Delicadeza Involucrados Ayudar a los demás |
| Realización Personal | Desmotivación Desinterés por el trabajo Falta de concentración en el trabajo Frustración por no ascender de puesto Irresponsabilidad Culpar a los demás de mis actos Depresión, Estancamiento personal y profesional | Asumen su responsabilidad Vocación de servicio Empeño por sus labores Decisivos al hacer las cosas Prácticos Regocijo por su trabajo Ganas de avanzar Superación profesional (puesto) Estudiar otra carrera |

También se registraron las expectativas que los participantes refirieron al inicio y término del taller en cuanto a su trabajo, con el objetivo de comparar la eficacia de la intervención, obteniendo el siguiente resultado en la Tabla No. 20.

Tabla 20. Expectativas del trabajo antes y después de la implementación del taller en los participantes.

| Expectativas del trabajo antes de la implementación del taller en los participantes | Expectativas del trabajo después de la implementación del taller en los participantes |
|--|--|
| Ya estoy harto de lo mismo Ya no estoy a gusto Mis compañeros están en contra mía Nadie asume sus responsabilidades La gente me molesta Siento que ya no ayudo como antes En las mañanas ya no tengo ganas de pararme a trabajar Trabajo solo para ganar dinero No sirve de nada que le ponga empeño a mis tareas que desempeño No reconocen mi trabajo Quieren que trabajemos más tiempo del permitido Por culpa del trabajo he perdido comunicación con mi familia Mis jefes no entienden que soy un ser humano Por mi trabajo he dejado de asistir a fiestas familiares o con mis amigos | Mi trabajo que desempeño ayuda a los niños más que a nadie. Me daré tiempo para separar las cosas laborales de las familiares Las personas con las que me involucre en mi trabajo son personas que también sienten y viven lo mismo que yo Entiendo que mis jefes quieren que trabajemos más, pero me tomare mi tiempo para disfrutar a mi familia. Asignare tiempos para despejar mi mente antes de llegar a casa. Dejare los problemas de casa en la casa y los problemas laborales en el trabajo. Asumiré las responsabilidades de mi trabajo Ayudar a las personas y servir a la patria es lo que me motivo a entrar a trabajar a la Policía Federal Mis compañeros me escuchan cuando tengo problemas y me ayudan a resolverlos. Pondré mayor atención a los demás, pues son seres humanos que sienten y viven como yo. Lo más importante es mi trabajo pues sin él no tendría una remuneración económica, no podría solventar los gastos de mi familia, ni podría ir a verla (hace alusión a que algunos Policías Federales tienen a su familia en otra Entidad Federativa). Tomare los cursos de capacitación que la Institución brinda, para mejorar mi actividad laboral Propondré que mis jefes realicen actividades recreativas en el trabajo para que el ambiente laboral mejore |

A continuación en la Tabla No. 21 se describen las características observadas y registradas de los participantes, de acuerdo a la sesión 4, en donde se trabajó en la identificación de las características que los profesionistas deben optar para obtener datos para la captura y/o localización de los agresores o delincuentes, lo anterior permitió que los participantes percibieran las

características que los hacen diferentes, lo anterior permitió observar las consecuencias descritas en la Tabla No. 18.

Tabla No. 21. Características registradas de los participantes en la sesión 4.

| Características de los agresores | Características propias |
|--|---|
| Apáticos Sociópatas. Agresivos Manipuladores Obsesión por tratar con niños Voyeristas Exhibicionistas Violentos | Empáticos Tolerantes Con valores morales, profesionales y éticos Amor hacia los niños (adecuado) Afables Permitirte la expresión libre de las personas Atentos sociables |

En la sesión No. 7, se registraron los logros de los participantes que han obtenido a lo largo de su desempeño tanto personales como labores, cabe mencionar que estos logros fueron manifestados y censados por los profesionistas. Lo anterior se registró con el fin de visualizar la importancia de su labor y disminuir la despersonalización (cinismo), observándose en la Tabla No. 22.

Tabla No. 22. Logros personales y labores registrados de los participantes en la sesión 7.

| Logros personales | Logros laborales |
|--|---|
| Mi familia me respeta. Fortalecimiento en mi persona al verme diferente a un agresor Me he relacionado con autoridades a nivel Federal y Estatal que me respetan como persona Mis amigos me admiran por la labor que desempeño He conocido otras Entidades Federativas Tengo un trabajo que me permite mantener a mi familia Tengo dinero para cubrir los gastos de vacaciones y de mi familia Mi labor al intervenir y estar en comunicación con los familiares de las víctimas me permiten tener un crecimiento personal al ayudar en la captura de los agresores | He adquirido habilidades y destrezas que me han permitido fortalecer mi profesión He adquirido conocimientos de diferentes temas (jurídicos, psicológicos, de comunicación) He adquirido el respeto de las autoridades Federales y Estatales Mi labor al intervenir y estar en comunicación con los familiares de las víctimas me permiten tener un crecimiento profesional al ayudar en la captura de los agresores |

Finalmente se puede observar que de acuerdo a la Tabla No. 10., del Capítulo 5, la cual indica los puntajes de los factores que integran al Síndrome de Burnout, los profesionistas

encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil al inicio del taller presentaban puntajes altos en las subescalas de Cansancio Emocional ($x=33.55$) y Despersonalización ($x=13.8$) y puntajes bajos en la Realización Personal ($x=28.82$), posterior al taller dichos puntajes fueron disminuidos (CE: $x=14.42$) (DP: $x= 4.87$) y aumentados respectivamente (RP: $x=41.12$).

Tabla No. 10. Puntajes de los factores que integran al Síndrome de Burnout, según Maslach.

| Factores | Niveles | Puntajes |
|-----------------------------|----------------|-----------------|
| Cansancio Emocional | Bajo | <19 |
| | Medio | 19-26 |
| | Alto | >27 |
| Despersonalización | Bajo | <6 |
| | Medio | 6-9 |
| | Alto | >10 |
| Realización Personal | Bajo | <33 |
| | Medio | 34-39 |
| | Alto | >40 |

CAPÍTULO 7

DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente investigación se logró apreciar la efectividad del taller, observando la disminución en los niveles del Síndrome de Burnout en las subescalas de Cansancio Emocional (CE) y Despersonalización (DP) y un aumento en cuanto al factor de Realización Personal (RP), mismos que pueden ser visibles en la Tabla No. 14.

Lo anterior, se puede observar y comparar en la Tabla No. 10, la cual indica los puntajes de los factores que integran al Síndrome de Burnout según Maslach, donde al inicio del taller los participantes presentaron niveles altos en las subescalas de Cansancio Emocional (> 27) y Despersonalización (>10) y niveles bajos en cuanto a la Realización Personal (<33).

Resultados similares constatan que una vez identificados los factores del Síndrome de Burnout en los empleados, es fundamental prestar atención y atender el problema (Ramírez & Rangel, 2005). Los mismos autores proponen la intervención a nivel grupal debido a que se pueden identificar cambios en la sintomatología del Síndrome de Burnout, es decir, al generar espacios libres de tensión laboral, se logra disminuir el CE y la DP e incrementar la RP en los trabajadores.

La intervención a nivel grupal se llevó a cabo a través de la implementación del taller. En las sesiones 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se realizaron actividades psicopedagógicas libres de tensión, logrando así que los participantes disminuyeran el Cansancio Emocional (CE $x=14.42$) y la

Despersonalización (DP $x= 7.87$), y aumentarán la Realización Personal (RP $x=41.12$). En ese sentido la intervención del taller alude a reforzar las relaciones personales, familiares y sociales del grupo, donde Ramírez y Rangel (2005) manifiestan que el tratamiento psicológico para tratar el Síndrome de Burnout fortalece las relaciones antes interpersonales, siendo esto observado en los participantes al establecer mayor convivencia dentro del grupo, asimismo en la Tabla No. 19, se describen las conductas antes y después del taller, observando que las relaciones interpersonales cambiaron, siendo estas más afectivas en los participantes.

Por otra parte Gil-Monte en 2005, menciona que el trabajo debe ser una herramienta que brinde seguridad económica, placer, satisfacción personal, profesional y familiar, además de ofrecer beneficios importantes para la salud como: disminución de una vida sedentaria, aumento en la actividad física y neuronal. En ese sentido, a través de la implementación del taller se logró que los participantes cambiaran las expectativas negativas que tenían al inicio del taller en relación a su trabajo, la cual era percibido como: *“Ya estoy harto de lo mismo, Siento que ya no ayudo como antes, Trabajo solo para ganar dinero, No sirve de nada que le ponga empeño a mis tareas que desempeño, Quieren que trabajemos más tiempo del permitido, Por culpa del trabajo he perdido comunicación con mi familia, Por mi trabajo he dejado de asistir a reuniones sociales y familiares”*, por mencionar algunas, logrando que al final cambiaran dichas expectativas negativas siendo percibidas de manera positiva por ejemplo: *“Mi trabajo que desempeño ayuda a los niños más que a nadie, Me daré tiempo para separar las cosas laborales de las familiares, Entiendo que mis jefes quieran que trabajemos más, pero me tomaré mi tiempo para disfrutar a mi familia., Asumiré las responsabilidades de mi trabajo, Pondré mayor atención a los demás, pues son*

seres humanos que sienten y viven como yo, Lo más importante es mi trabajo pues sin él no tendría una remuneración económica, Tomare los cursos de capacitación”, dichas expectativas pueden ser observadas y comparadas en la Tabla No. 20.

Por ello es importante que el trabajo brinde herramientas de afrontamiento, que permitan a los empleados canalizar la energía generada, asimismo que las empresas conozcan la importancia de que el trabajo debe cubrir las expectativas personales y profesionales de los trabajadores, debido a que ayudará a que el Síndrome de Burnout no se presente o en su caso el impacto sea menor, de tal forma que deje de ser un riesgo para la salud mental y física de las personas.

Las investigaciones de Edelwich y Brodsky en 1980, refieren que las etapas que atraviesa una persona en el trabajo, tales como: entusiasmo, estancamiento, frustración, apatía y Burnout deben ser superadas de lo contrario repercuten en la salud de las personas, dando como resultado malos servicios, depresión, ansiedad, personas enfermas, malos hábitos alimenticios, desgaste en las relaciones interpersonales, críticas y mobbing. Lo anterior se logró trabajando durante todas las sesiones, principalmente en las sesiones 1, 3 y 5 las cuales se logró (véase anexo 2):

Sesión 1.- Concientizar a los participantes sobre el Síndrome de Burnout, origen, características y las consecuencias como resultado de la sobre exposición de material violento.

Sesión 3.- Reconocer las situaciones que dentro de la actividad laboral, afectan en su vida personal y familiar.

Sesión 5.- Concientizar a los participantes del servicio que brindan como servidores públicos, dentro de la Policía Federal.

Demostrando así que el taller tuvo un impacto favorable en las Policías federales logando así el objetivo de disminuir los niveles del Síndrome de Burnout.

Por otra parte, los participantes de la investigación en un inicio presentaron síntomas como: cambios bruscos del estado de ánimo, depresión, estancamiento personal y profesional, alteraciones en el Sistema Nervioso Central, alteraciones en la frecuencia cardiaca, enfermedades virales, gastritis, colitis, artritis, dolores de cabeza y espalda, siendo esto reflejo de los niveles de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal que los participantes presentaban al inicio del taller (véase Tabla No. 19). Por lo anterior la investigación presenta resultados favorables para trabajar con este tipo de problemáticas debido a que la intervención brinda herramientas para que los empleados sean capaces de afrontar las adversidades que se presentan al trabajar y relacionarse a nivel laboral y familiar.

Las investigaciones de Benyakar y Lezica (2005), arrojan resultados donde aluden que el trauma o una situación disruptiva son agentes emocionales los cuales permiten desencadenar cambios en la psique de las personas, siendo esto justificado en los Policías Federales encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil, debido a que la sobre exposición a la pornografía infantil crea en ellos la idea de que son agresores por ello son propensos y vulnerables en desarrollar un agotamiento emocional, llevándolos a la despersonalización y baja realización personal, lo anterior se trabajó en la sesión 2,

donde se registraron las consecuencias a nivel personal, familiar y laboral y en la sesión 4 donde se registraron las conductas que como seres humanos los hacen diferentes a los agresores las cuales se describen a continuación:

1. Objetivo de la sesión 2: Dar a conocer la incidencia del trauma a nivel fisiológico y su relación con el Síndrome de Burnout, derivado de la sobreexposición a la pornografía infantil,

En dicha sesión los participantes manifestaron que la exposición ha afectado su vida a nivel personal, familiar y laboral, véase Tabla No. 18.

2. Objetivo de la sesión 4: Identificar las características que como profesionales y personas los distinguen de los agresores o delincuentes.

En esta sesión los participantes aludieron las características que como personas las distinguen de los agresores, generando así una perspectiva diferente a la que ellos tenían de sí mismo véase Tabla No. 21.

En ese sentido autores como Brodsky en 1980 resaltan la importancia de que las organizaciones estén al pendiente de su personal activo, concluyendo que no basta con estudiar el estrés laboral, sino hacer hincapié en la calidad de vida que ofrecen a sus empleados.

Así mismo en los resultados se observan los cambios estadísticamente significativos antes y después de la intervención pues las expectativas negativas que tenían en cuanto a su entorno laboral, personal y familiar fueron percibidas de manera positiva (ver Tabla No. 20), cabe mencionar que dentro de las sesiones se trabajaron técnicas de higiene mental,

destrezas mentales y físicas, los cuales son ejercicios necesarios para su actividad laboral como la interacción social.

Al comparar a los hombres con las mujeres con el objetivo de identificar qué sexo es el más vulnerable de presentar el Síndrome de Burnout, se observó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres (véase Tablas No 15 y 16) y esto se debe a que tanto hombres como mujeres perciben al trabajo de la misma manera, pues desempeñan el mismo rol, las mismas horas laborales por mencionar algunos, teniendo en cuenta que ambos géneros pasan la mayor parte del tiempo en su trabajo. Esto viene acompañado por las investigaciones de Hernández, Dickinson y Fernández en 2011, en donde han demostrado de manera general que el Síndrome se presenta en profesionistas, independientemente del sexo, debido a que ambos sexos están expuestos a desarrollarlo.

Lo anterior se resume en que tanto hombres como mujeres presentaban niveles altos de CE, DP y niveles bajos de RP, posterior al taller se logró disminuir los niveles de CE, DP y un aumento en RP siendo observado en la Figura No. 2.

Cabe destacar que la investigación también pretendió resaltar la importancia de reconocer la labor de cualquier trabajador sea a nivel público o privado lo que se trabajó en la sesión 7, la cual tuvo como objetivo: “Reflexionar sobre los logros personales y laborales que los participantes han obtenido dentro de su trayectoria laboral, con el fin de que puedan visualizar la importancia de su labor” (véase Tabla No. 22). Como lo mencionan Arias y González en el 2009, que demuestran que entre mayor reconocimiento a la labor de los trabajadores mayor será el interés por su trabajo

Por otro lado Ramírez y Rangel, 2005, consideran que dentro de un ámbito laboral existen periodos de alta presión laboral y de baja presión donde los trabajadores pueden relajarse y realizar otras acciones o actividades. Durante el taller se revisaron y se realizaron algunas acciones o actividades que los Policías Federales pueden realizar a fin de generar actividades en los estados de baja presión laboral que generalmente son conocidas como técnicas de higiene mental (juegos de destreza, división de conflictos laborales y familiares, cambios de hábitos, etc.), mismas que permiten que el síndrome de Burnout no se presente, lo anterior fue observado en la muestra, es decir, en la sesión 1 se observó alta presión laboral debido a que al término de la sesión los participantes refirieron de maneja desagradable que tenían que regresar a sus labores (inconformidad, enojo, cansancio físico, frustración, etc.), posteriormente durante las sesiones 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, se observó que al término de cada sesión los participantes dejaron de manifestar expresiones negativas por regresar a terminar sus labores.

Ramírez y Rangel, 2005, también consideraron que una persona entre más realización personal obtenga en su ambiente laboral generará más cansancio emocional, por ejemplo, si se presenta la oportunidad de tener un puesto superior al que se tenía, esto genera mayores responsabilidades y mayor tiempo en el trabajo, por ello la persona presentará cansancio emocional, aun sintiéndose realizado profesionalmente. Esto concuerda con la Tabla No. 17, en donde se logró observar que los participantes a mayores responsabilidades laborales generaban más cansancio emocional, motivo por el cual se trabajó en concientizar a los Policías Federales a que las responsabilidades laborales pueden ser individuales o en

equipo, permitiendo así identificar que el compartir el trabajo y las responsabilidades brinda mejores herramientas para decidir lo que es mejor en ese momento.

Por último, en la tabla No. 18, se puede observar las consecuencias que genera la sobreexposición a la pornografía infantil a nivel personal, laboral y familiar, por ello es importante atender el problema, debido a que los superiores o jefes directos no perciben o no toman en cuenta que los trabajadores pasan por estadios que merman su calidad laboral y frustran su desempeño.

CAPÍTULO 8

CONCLUSIONES

Retomando los resultados obtenidos se concluye que las actitudes y comportamientos negativos resultado de la tensión del trabajo (Cherniss, 1980), disminuyeron al brindar la intervención (taller) propuesta en la presente investigación, logrando disminuir los niveles del Síndrome de Burnout siendo esquematizado en la Figura No. 4.

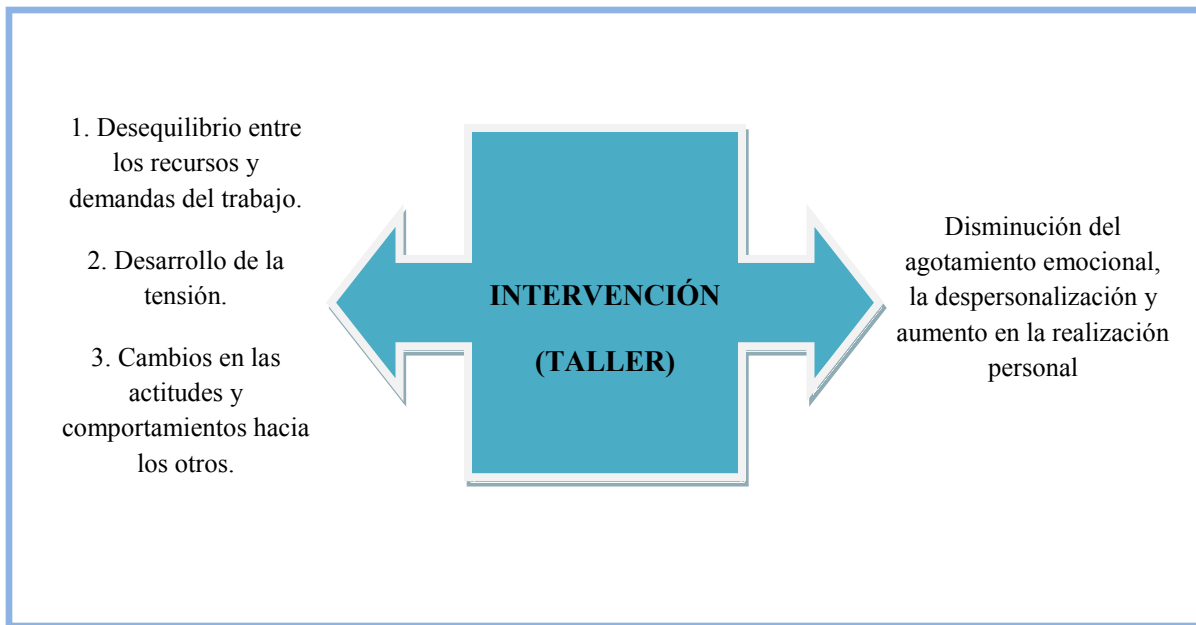


Fig. 4. Cambios generados antes y después de la intervención.

Asimismo se demuestra que a través de la intervención a nivel grupal y trabajando en los factores del Síndrome de Burnout, se obtiene lo siguiente:

- Al canalizar el desgaste emocional resultado de la tensión laboral, se logra un aumento en la realización personal.
- Al identificar y manejar la despersonalización, se logra disminuir las actitudes cínicas mejorando el servicio.

- Al identificar la realización personal, se demuestra que las personas buscan herramientas laborales que les permitan producir mayor rendimiento laboral y técnicas laborales para producir efectos a corto, mediano y largo plazo en su desempeño.

Así mismo se encontró que el trabajo va más allá de solo ser una herramienta generadora de bienestar social y económicamente para los profesionistas, pues ellos consideran a su trabajo con respeto, responsabilidad, cansancio, como una familia, con profesionalismo, como una ganancia, estresante, con aprendizaje, satisfacción, orgullo, esfuerzo, compromiso y obligación.

Como se puede observar el trabajo es percibido de manera diferente antes y después del taller en los profesionistas encargados de hacer investigación contra la pornografía infantil debido a que al final expresaron que inicialmente su expectativa de vida era pertenecer a la Policía Federal, dicha expectativa se vio realizada y superada al entrar a laborar, motivo por el cual se concluye que entre mayor importancia sea brindada a las labores de un trabajador mayor será la expectativa que tenga del trabajo, motivando así a la lealtad al mismo.

Como se ha mencionado la muestra presentó expectativas negativas al inicio del taller, sin embargo, estas expectativas fueron cambiando durante el mismo, siendo resultado de trabajar en:

- 1.- Concientizar a los participantes sobre el Síndrome de Burnout, origen, características y las consecuencias como resultado de la sobre exposición de material violento,

- 2.- Dar a conocer la incidencia del trauma a nivel fisiológico y su relación con el Síndrome de Burnout, derivado de la sobreexposición a la pornografía infantil
- 3.- Reconocer las situaciones que dentro de la actividad laboral, afectan en su vida personal y familiar.
- 4.- Identificar las características que como profesionales y personas los distinguen de los agresores o delincuentes.
- 5.- Concientizar a los participantes del servicio que brindan como servidores públicos, dentro de la Policía Federal.
- 6.- Conocer la importancia del tiempo que se dedica al trabajo, familia, pareja, amigos y otros, con el fin de que cada participante pueda encontrar un equilibrio en las actividades que realiza, a través de una dinámica psicopedagógica.
- 7.- Reflexionar sobre los logros personales y laborales que los participantes han obtenido dentro de su trayectoria laboral, con el fin de que puedan visualizar la importancia de su labor.
- 8.- Identificar los sentimientos y emociones en el antes y durante de entrar a laborar como Policías Federales, así como sus metas alcanzadas a nivel personal y profesional, a través de una técnica de relajación
- 9.- Reafirmar los valores que definen a cada participante, a fin de considerarlos como capacidad resiliente.

Es evidente que durante la implementación del taller existieron cambios en la sintomatología, logrando determinar las consecuencias individuales, familiares y laborales, por ejemplo; los profesionistas de esta investigación refieren que al estar expuestos a la pornografía sus relaciones interpersonales con los miembros de su familia se han visto

afectadas, pues ya no se acercan con la confianza que antes percibían, debido a que las imágenes han provocado miedos, incertidumbres, pensamientos confusos, por mencionar alguno, y en el ámbito laboral genera agotamiento físico, emocional, sensación de frustración, irritabilidad, miedos, disminución de las expectativas laborales, poca tolerancia hacia las personas que la rodean. Un dato interesante que se presentó al final del taller es que los profesionistas son conscientes de que deben permanecer trabajando en esa área, no porque sea meramente su deber sino a la gratificación y satisfacción que genera la captura de los agresores y el rescate de las víctimas en los operativos son logros profesionales que ellos mencionaron habían olvidado.

En resumen el taller cuenta con elementos que permiten observar que su implementación logra la disminución de la sintomatología del síndrome de Burnout, es decir, disminuyen los factores de Cansancio Emocional y la Despersonalización y se logra el aumento de la Realización Personal, por lo cual el taller es una herramienta que permite que los participantes encuentren las herramientas de afrontamiento las cuales pueden ser utilizadas en su familia y trabajo. En cuanto al sexo en esta investigación no fue una variable que permita discernir si las mujeres o los hombres presentan índices altos del síndrome de Burnout y como ya se ha explicado esto se debe a que ambos sexos trabajan y desarrollan las mismas habilidades en el área de trabajo, esto se debe que dentro del área de investigación no se toma a ningún sexo como vulnerable, ni mucho menos se discrimina.

Por lo anterior para futuras investigaciones se sugiere se trabaje en:

- Profundizar si el trauma es un desencadenador del síndrome de Burnout o si existe alguna relación mayor para que tal síndrome se presente.
- Se realicen investigaciones en cuanto al estrés postraumático, y su relación con el Síndrome de Burnout.

Al considerar los aciertos mencionados, también se deben considerar las fallas que se observaron en la investigación, mismas que se describen a continuación:

- La variable de edad tomada en la investigación, fue de un rango de edad de 25 a 40 años, debido a que dicha variable no fue prescindible para el objetivo de la investigación, cabe mencionar que podría ser una variable que arroje mayores datos si el rango se ampliara es decir de 20 a 50 años, a fin de obtener si la variable es un factor que permite que el Burnout se manifieste, por ejemplo, a mayor edad mayor índice de que el Síndrome de Burnout se presente en un individuo.
- El estado civil se debió controlar, por ejemplo, tomar dos grupos en donde sean casados- unión libre y solteros, a fin de observar si el estado civil es una variable que afecte en la presencia del síndrome de Burnout, por ejemplo, las personas solteras presentan menor riesgo de presentar el Burnout.
- A pesar de que al término del taller se invitó a llevar un tratamiento psicológico para aquellas personas que en un momento se observaron más vulnerables al síndrome de Burnout, es necesario conocer si en algún momento de su vida el

individuo fue propenso a una agresión sexual, esto con el objetivo de conocer si existe la posibilidad de que debido a la agresión sexual el individuo presente mayor fortaleza yoica para afrontar la pornografía infantil o en su caso mayor repudio o enojo por quien agrede el desarrollo psíquico y físico de un menor de edad.

Para finalizar, es importante mencionar que al término del taller se realizó una visita a las oficinas del Área de Investigación de la Policía Federal, con el objetivo de ser entrevistados por los altos mandos de los Profesionistas encargados de hacer investigación en contra de la pornografía infantil lo anterior para explicar los resultados obtenidos, y que pudieran observar los cambios que se presentaron a lo largo del taller, esto con intención que dar a conocer la sintomatología y las consecuencias a nivel laboral, personal y familiar que sus trabajadores presentaron y que en un momento ellos desconocían, esto propició el interés de los altos mandos a los temas de prevención y atención del Síndrome de Burnout, pues manifestaron que desconocían la importancia que tiene en prestar atención a temas que para ellos son irrelevantes (hasta ese momento), motivo por el cual solicitaron que el taller se implementara a la demás población, es decir, a las demás áreas que integran a la Dirección General de Delitos Cibernéticos y División Científica, motivo por el cual se solicitó que también los altos mandos fueran partícipes del taller siendo esto la contribución esperada en la investigación, ya que la impartición de este tipo de taller despertó el interés de los jefes por sus empleados, por lo que dará como resultado la comprensión, el entendimiento y la empatía hacia sus empleados y su labor, generando el mejoramiento al brindar un servicio y el ambiente laboral.

Cabe mencionar que una de las contribuciones esperadas de la investigación es que el taller cobre mayor interés en el área de “Fuerzas Federales”, en donde Policías Federales desarrollan actividades que ponen en peligro su vida, por ejemplo, participan en operativos en la República Mexicana, acechando a criminales de alta peligrosidad, siendo esto un factor importante ya que cabe la posibilidad de que sus relaciones interpersonales se vean afectadas por el cumplimiento de su deber y sus actitudes cénicas se reflejen en sus compañeros o en todo caso en los ciudadanos que requieren de sus servicios.

REFERENCIAS

- Arias, F. y González, M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. *Ciencia & Trabajo*. 33, pp. 172-176.
- Benyakar, M. y Lezica Á. (2005). *Lo Traumático, Clínica y Paradoja. Tomo 1. El Proceso Traumático*. Buenos Aires: Biblios.
- Carlson, N. (2006). *Fisiología de la Conducta*. 8.ª Ed. España: Pearson Educación.
- Centro de Estudios de Opinión. (2014). La planificación y organización del taller. Recuperado el 1 de septiembre de 2014 de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1650/1302>
- Diario Oficial de la Federación. (2010.) *Comisión Nacional de Seguridad*. Recuperado el 10 de diciembre de 2013 de http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/wlp.c?__c=7d1
- Diario Oficial de la Federación. Última reforma (2012). *Ley Federal del Trabajo*. Recuperado el 13 de noviembre de 2013 de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. Última reforma (2013). *Ley General de Víctimas*. Recuperado el 13 de noviembre de 2013 de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
- Domínguez, B., Pennebaker, J. y Olvera Y. (2008). *Estrés Postraumático (ETP)*. México: Trillas.
- Dorsch, F. (2002). *Diccionario de psicología*. 8.ª Ed, Barcelona: Herder S.A.
- Forbes, R. (2011), “El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa”. *CEGESTI, Éxito Empresarial*. 160, pp. 1-4

- García, F. (2008). *La tesis y el trabajo de tesis: Recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis*. México: Limusa.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid. Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*. 11 (3), pp. 679-689.
- Gil-Monte, P. (2001). “Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey”. *Salud Pública de México*. 44, No. 1, pp. 33-40.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Psicología Pirámide.
- Griesbach, M y Castañer, A. (2006). *Acciones para evitar la revictimización del niño víctima del delito. Manual para acompañar a niños a través de un proceso penal*. México: ODI.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Ed. México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, T, Terán, O, Navarrete, D. y León, A. (2007). “El Síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Julio-Diciembre 2007*. 3. No. 5, pp. 50-68.
- Hernández-Vargas, C., Dickinson, M. y Fernández M. (2008). “El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos”. *Medigraphic. Rev. Fac. Med. UNAM*. 51. No. 1, pp. 11-14.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

- Martínez, L. (2011). *Cuadernillo sobre Género y Derechos Humanos de las Mujeres para Operadores de la Justicia de la República Mexicana*. México: ADIVAC.
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en Profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4. No. 3, pp. 597-621.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (2010) “El Burnout, una forma específica de estrés laboral”. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. XXI, pp. 271-284.
- Moreno, J., Meda, L., Rodríguez, M., Palomera, Ch. y Morales, M. (2006). “*El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados*”. *Psicología y Salud*, 16(1), 5-13.
- Pagano, R. (1999). “*Estadísticas de las ciencias del comportamiento*. 5ta. Ed. México: International Thomson Editores
- Paine, W. (1982). “*The burnout síndrome in contexto*. En J.W. Jones (Ed), *The burnout síndrome: Current research, teory, interventions*”. London: House Press.
- Pérez, P. (2006). *Trauma, Culpa y Duelo. Hacia una Psicoterapia Integradora*. España: Desclée de Brouwer. S.A.
- Pichot, P., López-Ibor, J., y Valdés, M. (1995). *DSM-IV-TR. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. 4ª. Ed. Washington: American Psychiatric Association.
- Pines, A. (1983). “*On burnout and the buffering effects of nout in the human services professions*”. 2da. Edicion. Nueva York: Pergamon Press.
- Psicología de la salud. (2000). Estrés Asistencial en los Servicios de Salud. Recuperado el

07 de octubre de 2013 de

<http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Estres-asistencial-en-los-servicios-de-salud.pdf>

Psicología laboral (2007). El Síndrome Del Burnout En Las Empresas. Recuperado el 05 de octubre de 2013 de <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33772.pdf?pg=cont/descargas/documento33772.pdf>

Psicología online (2013). El síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado el 29 de junio de 2013 de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_4.shtml

Quirós-Aragón, M. y Labrador-Encinas, J. (2007). Evaluación del estrés laboral y Burnout en los servicios de urgencias extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 7. No. 2, pp. 323-335.

Ramírez, J. y Rangel A. (2005). *Confiabilidad del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra e Trabajadores pertenecientes al Distrito Federal*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, (Tesis de licenciatura).

Rivera, S y García M. (2005). *Aplicación de la estadística a la psicología*. México. Porrúa

Sánchez- Nieto, J. (2012). Frecuencia del Burnout en policías de la Ciudad de México. Recuperado el 5 de septiembre de 2014 de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci_arttext

Stephens, A. (1991). "Psychological coping, individual differences and physiological stress responses. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Personality and stress process*.

Nueva York: John Wiley & Sons.

Thomaé, M., Ayala, E., Sphan, M. y Stortti, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*. 153, pp. 18-21.

ANEXOS.

Anexo 1. (Anverso)

BURN-OUT.

ESCALA DE MASLACH MBI-HSS

Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

| | |
|---|--|
| 01. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | |
| 02. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | |
| 03. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | |
| 04. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes. | |
| 05. Trato a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos impersonales. | |
| 06. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | |
| 07. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes/clientes. | |
| 08. Me siento “quemado” por mi trabajo. | |
| 09. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión/tarea. | |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. | |
| 12. Me siento muy activo. | |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo. | |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | |
| 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes/clientes. | |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | |
| 17. Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes/clientes. | |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes/clientes. | |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/tarea. | |
| 20. Me siento acabado. | |
| 21. En mi trabajo trato las problemas emocionales con mucha calma. | |
| 22. Siento que los pacientes/clientes me culpan por alguno de sus problemas. | |

Sume las respuestas dadas los ítems que se señalan:

| Aspecto Evaluado | Respuestas a sumar | Valor total |
|------------------------|-------------------------------|-------------|
| Cansancio emocional. | 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 | |
| Despersonalización. | 5, 10, 11, 15, 22 | |
| Realización emocional. | 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 | |

(Inverso)

Veamos más detalladamente los resultados de cada subescala:

1.- Subescala de agotamiento emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

2.- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno responde actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

3.- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Las puntuaciones de cada escala se obtienen al sumar los valores de los 22 ítems. En la escala CE las puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo 19-26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajos. En la escala DP, las puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, 6-9, medio y menos de 6 bajo grado de despersonalización. En contrapartida, la escala RP funciona en sentido opuesto a las anteriores, y así 0-33 puntos indicarían baja realización, 34-39 intermedia y más de 40 alta sensación de logro.

Anexo 2.

“Cartas descriptivas”

| SESIÓN 1. “Introducción al Burnout” | Objetivo General: Concientizar a los participantes sobre el Síndrome de Burnout, origen, características y las consecuencias como resultado de la sobre exposición de material violento, haciendo uso de medios audiovisuales. | | | |
|---|--|---|------------------------------|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Bienvenida | Presentación del grupo | <p>El facilitador presentará al equipo de trabajo y dará la bienvenida al curso, posteriormente pedirá a los participantes que se presenten iniciando con su nombre, edad, actividad y una característica que los defina.</p> <p>Posteriormente, solicitará que entre los asistentes se construyan las reglas que se deberán seguir durante el desarrollo de las sesiones, proponiendo las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto a la intimidad de cada participante. 2. No juzgar las actividades que realiza cada participante en su vida privada. 3. Mantener el respeto ante las actividades que se desarrollarán en las sesiones. 4. La participación será voluntaria. | Ninguno | 10 min. |
| Presentación de Power Point “Introducción al Síndrome de Burnout” | Explicar el origen, características y consecuencias del síndrome de Burnout. | <p>El facilitador, proyectará la presentación de Power Point , en donde se trabajarán los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de trabajo ➤ Etapas del trabajo ➤ Antecedentes y factores que desencadenan el Síndrome de Burnout. <p>Durante la exposición de los temas se interactuará con el grupo para aclarar dudas, y generar un ambiente de reflexión.</p> | Lap Top Cañón | 90 min. |
| Aplicación de la Escala Maslach | Conocer el nivel del Síndrome de Burnout de cada participante | El facilitador proporcionará a los participantes la escala de Maslach, con la finalidad de medir el nivel de Síndrome de Burnout de los participantes, al finalizar, solicitará que cada uno la califiquen y le asignen un sobrenombre a su hoja. | Escala Maslach Bolígrafos | 15 min. |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | <p>Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESIÓN 2. “Trauma” | Objetivo General: Dar a conocer la incidencia del trauma a nivel fisiológico y su relación con el Síndrome de Burnout, derivado a la sobreexposición a la pornografía infantil | | | |
|---|--|---|------------------|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Presentación de Power Point “Relación de trauma con el Síndrome de Burnout” | Explicar la relación del trauma con el Síndrome de Burnout, con el fin de que cada participante identifique la importancia de tratar el problema | El facilitador, proyectará la presentación de Power Point , en donde se trabajarán los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de Trauma. ➤ Relación del Trauma y Burnout. ➤ Eventos o hecho traumático. ➤ Componentes del hecho o evento traumático. ➤ Definición de víctima ➤ Tipos de víctimas. Durante la exposición de los temas se interactuará con el grupo para aclarar dudas, y generar un ambiente de reflexión. | Lap Top Cañón | 105 min. |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESIÓN 3. “Situaciones” | Objetivo General: Reconocer las situaciones que dentro de la actividad laboral, afectan en su vida personal y familiar. | | | |
|---|--|---|-----------------|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Dinámica Psicopedagógica “La papa se quema” | Identificar las situaciones que cada participante percibe como dañinas para su desempeño laboral, mismas que afectan su actividad personal y familiar. | <p>El facilitador indicara las siguientes instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El participante que inicie el juego tendrá en sus manos una pelota y expresará en voz alta, una situación dañina que a su vez repercute en su vida laboral, familiar y personal. ➤ Una vez expresada la situación arrojara al azar la pelota a otro participante que a su vez expresara otra situación dañina. ➤ No se permite repetir las situaciones. ➤ Pierde el jugador que repita la situación y tendrá un castigo (que será elegido por los integrantes del grupo). <p>Una vez terminado el juego, el facilitador generara un ambiente de reflexión, a fin de que los participantes manifiesten su experiencia a las situaciones mencionadas en el juego, así mismo el facilitador realizará retroalimentación a cada participante.</p> | Una pelota | 105 min. |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | <p>Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESIÓN 4. “Como soy” | Objetivo General: Identificar las características que como profesionales y personas los distinguen de los agresores o delincuentes. | | | |
|---|---|---|--|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Dinámica Psicopedagógica “Así soy yo” | Reforzar las características de personalidad tiene cada participante, a fin de que se perciban como alguien diferente. | <p>El facilitador dará el material necesario para que cada participante realice un disfraz libre.</p> <p>Posteriormente indicará a los participantes que tomen un papel de malos o villanos, en donde imaginen que realizan toda clase de injusticias, daños o pongan en peligro a alguien más, sin importarles el dolor que puedan generar.</p> <p>Una vez terminada la actividad pedirá que se quiten el disfraz con el fin de que expresen lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Fuiste capaz de hacer daño? 2. ¿Tuviste el valor para causar dolor a los demás? 3. ¿Cuál fue la mayor injusticia o daño que provocaste? ¿Y a quién fue? <p>Por último el facilitador dará retroalimentación dirigiendo la atención de los participantes a la diferencia de tomar un disfraz o un rol diferente al suyo, es decir, el ser Policía Federal que realiza investigación en contra de la pornografía infantil, les permite tomar roles que en su momento deben realizar a fin de atrapar o someter a un delincuente, y no es significado de que ellos al tomar este rol sean unos delincuentes.</p> | Rotafolios. Colores. Pinturas. Tijeras. Pegamento. Diurex. Reglas. | 105 min. |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESIÓN 5. “Despersonalización” | Objetivo General: Concientizar a los participantes del servicio que brindan como servidores públicos, dentro de la Policía Federal. | | | |
|--|---|---|------------------|---------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Dinámica Psicopedagógica “El Espejo” | Que los participantes perciben las actitudes cínicas que presentan al brindar y realizar su labor. | <p>El facilitador pedirá a los participantes que formen parejas, posteriormente pedirá que se enumeren del uno al dos, finalmente pedirá que los unos salgan del salón y los dos se queden dentro del mismo.</p> <p>Una vez afuera el facilitador proporcionara la siguiente instrucción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entraran con su respectiva pareja, ella les platicara de una experiencia o noticia personal importante. Ustedes tendrán que ser indiferentes, es decir no prestar atención a lo que ella les diga, no poner atención. <p>A continuación el facilitador entrara al salón y a los participantes que se quedaron a dentro les explicará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Su compañero que se encuentra afuera entrara a escucharlos, así que ustedes tendrán que compartir una experiencia o noticia personal importante, tendrán que hacerlo de manera que despierte las emociones de los demás. <p>Una vez terminado el ejercicio, el facilitador investirá de lugar a los participantes, y se seguirá las mismas instrucciones cambiando el tema, esta vez los participantes que se encuentran adentro explicaran un problema que para ellos es de gran importancia que se resuelva, y los participantes que se encuentran afuera, solo reirán sin darle importancia a lo que se les dice.</p> <p>Una vez terminada la actividad, el facilitador generara un ambiente de reflexión, a fin de que los participantes manifiesten su experiencia desde el punto de vista del que brinda un servicio y de quien lo recibe.</p> | Lap Top Cañón | 90 min. |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | <p>Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESION 6 “Importancia de mi tiempo” | Objetivo General: Conocer la importancia del tiempo que se dedica al trabajo, familia, pareja, amigos y otros, con el fin de que cada participante pueda encontrar un equilibrio en las actividades que realiza, a través de una dinámica psicopedagógica. | | | |
|--|--|---|---|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Dinámica Psicopedagógica “Figura humana” | Identificar el tiempo dedicado a cada actividad realizada. | El facilitador pedirá a los participantes que formen parejas, les proporcionará papel craft, con el fin de que cada uno pueda plasmar una silueta humana, con la ayuda de su pareja. Posteriormente les dará una serie de rubros, los cuales deberán de representar el tiempo que le dedican a cada actividad: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo ➤ Familia ➤ Pareja ➤ Amigos ➤ Otras actividades que sean importantes para cada participante. De igual forma tendrán que asignar el porcentaje correspondiente de acuerdo al tiempo representado para cada rubro, teniendo que cubrir un 100% Al terminar la actividad cada participante expondrá la forma en que dividió su silueta (importancia o mayor tiempo dedicado), al finalizar la exposición de cada silueta el facilitador planteara la siguiente pregunta: <i>¿Estoy conforme con la proporción que he asignado a la silueta?</i> A partir de la pregunta expuesta se generará un clima de reflexión y retroalimentación por parte del facilitador | Papel craft Plumones Crayolas Diurex | 105 min |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESION 7 “Introspección” | Objetivo General: Reflexionar sobre los logros personales y laborales que los participantes han obtenido dentro de su trayectoria laboral, con el fin de que puedan visualizar la importancia de su labor. | | | |
|---|--|--|---------------------|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Dinámica Psicopedagógica “Una carta especial” | Conocer e identificar los logros alcanzados de cada participante, asimismo reconocer la labor dentro de la Policía Federal, y la importancia de su labor para con la sociedad. | El facilitador proporcionará plumas y hojas blancas a los participantes. Posteriormente les solicitará que redacten una carta dirigida a la persona más importante de su vida, es decir, ellos mismos, destacando los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Logros personales ➤ Logros laborales dentro de la institución ➤ ¿Y por qué creen que su labor como Policías Federales ayuda a la sociedad? Posteriormente cada participante tendrá que leer y expresar su sentir al haberla escrito. Al finalizar la dinámica el facilitador generará un ambiente de reflexión y realizará retroalimentación a cada participante. | Hojas Bolígrafos | 105 min |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| SESION 8 “Relajación ” | Objetivo General: Identificar los sentimientos y emociones en el antes y durante de entrar a laboral como Policías Federales, así como sus metas alcanzadas a nivel personal y profesional, a través de una técnica de relajación | | | |
|---|---|---|---|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Dinámica Psicológica “Imaginación guiada” | Bajar los niveles de ansiedad de los participantes con la finalidad de sensibilizarlos y poder identificar sus logros obtenidos y los que desean alcanzar. | <p>El facilitador iniciará la sesión con una técnica de relajación, se les solicitará a los participantes que adopten una posición cómoda en el foami, que cierren los ojos, mientras el facilitador pone una canción relajante.</p> <p>Cuando el facilitador observe que los participantes se encuentran listos para iniciar la dinámica, les comentará a los asistentes que se imaginen en un lugar que les guste o les dé seguridad.</p> <p>Después les plateará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cómo me sentía antes de ingresar a la Policía Cibernética ➤ Los planes que cada uno tenía ➤ El progreso que he tenido dentro de la Institución en lo personal y lo profesional a partir del trabajo que cada uno desempeña. <p>Para concluir la dinámica se le solicitará a cada participante que regresen al lugar que habían elegido y les pedirá que abran los ojos. El facilitador generará un ambiente reflexivo en donde los participantes comentaran cómo se sintieron durante y después de la actividad</p> | CD de música relajante Lap top Foamis | 105 min |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |

| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
|---|---|---|------------------------------|---------------|
| SESION 9 “Valores” | Objetivo General: Reafirmar los valores que definen a cada participante, a fin de considerarlos como capacidad resiliente | | | |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Aplicación de la Escala Maslach | Conocer el nivel de Burnout en que se encuentra cada participante | El facilitador proporcionará a los participantes la escala de Maslach, para medir el nivel de Burnout que consideran tener actualmente. Posteriormente se les pedirá que lo califiquen y que le coloquen el mismo sobrenombre que le pusieron a la primera prueba, con la finalidad de poder identificar ambas pruebas. | Escala Maslach Bolígrafos | 15 min. |
| Presentación de Power Point “Valores” | Identificar que valores definen a cada participante y reforzar los no que no practican en su actividad personal y laboral. | El facilitador invitará a cada participante a que exprese los valores que lo definen como persona, asimismo, cuales son los que les gustarían reforzar más en su vida personal y laboral. Posteriormente proyectará la presentación de Power Point , en donde se trabajarán lo siguiente: ➤ Definición de valores. ➤ Importancia de los valores. ➤ Tipos de valores (Morales, Éticos y Humanos). Durante la exposición de los temas se interactuará con el grupo para aclarar dudas, y generar un ambiente de reflexión. | Lap Top Cañón | 90 min |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva de la sesión? | Ninguno | 5 Min. |
| | | | Tiempo total 120 min. | |

| SESION 10 "Resultados" | Objetivo General: Informa a los participantes sobre los cambios observados, así como los resultados que se obtuvieron de la Escala de Maslach. | | | |
|--|--|---|------------------|---------------|
| Actividad | Objetivo específico | Desarrollo | Material | Tiempo |
| Retroalimentación | Recordar los temas vistos la sesión anterior. | El facilitador solicitará a los participantes que comenten el tema visto en la sesión anterior, a fin de despejar dudas o comentarios que tengan al respecto. | Ninguno | 10 min. |
| Presentación de Power Point "Resultados" | Explicar los resultados obtenidos de la Escala de Maslach. | El facilitador, proyectará una presentación de Power Point, donde explicará los resultados obtenidos en un Pre-test y Pos-test de la escala de Maslach. Durante la exposición de los resultados se interactuará con el grupo para aclarar dudas, y generar un ambiente de reflexión. | Lap Top Cañón | 90 min |
| Cierre | Recapitulación de los temas revisados durante la sesión | Se propiciará la reflexión sobre los siguientes puntos: 1. ¿Cómo se sintió durante la sesión? 2. ¿Qué aprendió? 3. ¿Qué se lleva del taller? | Ninguno | 5 Min. |
| Tiempo total 120 min. | | | | |