

Artículo de investigación

Síndrome del *burnout* en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos

Burnout syndrome in Colombian police and its relationship with the benefits and incentives system

Síndrome de *Burnout* na polícia colombiana e sua relação com o sistema de benefícios e incentivos

Karol Liceth Montero Yaya^a | Gonzalo Andrés Cortés Olarte^{b*} | Ángel Uriel Hernández González^c

^a <https://orcid.org/0000-0002-8154-5568>

^b <https://orcid.org/0000-0003-2285-1925>

^c <https://orcid.org/0000-0002-0043-3151>

Policía Nacional de Colombia, Colombia

- **Fecha de recepción:** 2020-02-28
- **Fecha concepto de evaluación:** 2020-03-12
- **Fecha de aprobación:** 2020-05-20
<https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Montero Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A., & Hernández González, Á. U. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>

RESUMEN

Este artículo expone los resultados del estudio desarrollado en las unidades de la Policía Metropolitana de Bogotá, Cali y Barranquilla, con el propósito de analizar si existe relación entre los criterios a partir de los cuales se diagnostica síndrome de *burnout* y el sistema de beneficios e incentivos que la Policía Nacional de Colombia ofrece a los uniformados que laboran en la especialidad de vigilancia. Para esto se utilizó un diseño descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 1817 policías. Entre los instrumentos que se aplicaron se encuentran el inventario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos; la correlación se realizó mediante la prueba estadística *rho* de Spearman. No se encontró prevalencia del síndrome de *burnout* en la población en estudio y más de la mitad de los policías manifestó en el último año haber recibido uno o más beneficios e incentivos. En la correlación se encontró que el único beneficio que logra disminuir los niveles de desgaste emocional y el cinismo son las actividades recreodeportivas; en materia de incentivos, son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional. Se hace necesario y oportuno que se realicen intervenciones psicosociales que permitan reducir los niveles de desgaste emocional y cinismo, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los policías, ya que de no hacerlo los niveles de agotamiento emocional y despersonalización podrían aumentar al punto de exacerbar los signos y los síntomas propios del síndrome.

Palabras clave: *burnout*, cinismo, desgaste emocional, eficacia profesional, incentivos, policía

ABSTRACT

This article presents the results of the study carried out in the units of the Metropolitan Police of Bogotá, Cali and Barranquilla, in order to analyse whether there is a relationship between the criteria from which burnout syndrome is diagnosed and the benefits and incentives system that the Colombian National Police offers to the uniformed workers who work in the surveillance specialty. For this, a descriptive correlational design was used along with a sample of 1,817 police officers. Among the instruments applied included the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) and the Institutional Survey of Benefits and Incentives; the correlation was performed using the Spearman's Rho statistical test. No prevalence of burnout syndrome was found in the study population and more than half of the police officers stated that in the last year they had received one or more benefits and incentives. In the correlation it was found that the only benefit that reduces the levels of emotional exhaustion and cynicism are recreational activities. In terms of incentives, being congratulated in public seems to mitigate emotional burnout. It is necessary and opportune that psychosocial interventions are carried out to reduce the levels of emotional exhaustion and cynicism, in order to improve the quality of life and well-being of the police; otherwise, the levels of emotional exhaustion and depersonalization could increase to the point of exacerbating the signs and symptoms of the syndrome.

Keywords: burnout, cynicism, emotional exhaustion, professional efficacy, incentives, police

RESUMO

Este artigo apresenta os resultados do estudo realizado nas unidades da Polícia Metropolitana de Bogotá, Cali e Barranquilla, a fim de analisar se existe uma relação entre os critérios pelos quais a síndrome de *burnout* é diagnosticada e o sistema de benefícios e incentivos que a Polícia Nacional da Colômbia oferece aos uniformizados que trabalham na vigilância. Para isso, foi utilizado um desenho correlacional descritivo e uma amostra de 1.817 policiais. Entre os instrumentos aplicados estão a Pesquisa de Inventário Geral Maslach Burnout (MBI-GS) e a Pesquisa Institucional de Benefícios e Incentivos; a correlação foi realizada pelo teste estatístico rho de Spearman. Não foi encontrada prevalência da síndrome de *burnout* nos policiais analisados e mais da metade declarou no último ano que havia recebido um ou mais benefícios e incentivos. Na correlação, verificou-se que o único benefício que reduz os níveis de desgaste emocional e o cinismo são as atividades esportivas; em termos de incentivos, são as congratulações públicas que amenizam o desgaste emocional. É necessário e oportuno que intervenções psicossociais sejam realizadas para reduzir os níveis de desgaste emocional e cinismo, a fim de melhorar a qualidade de vida e o bem-estar da polícia, pois, caso contrário, os níveis de exaustão emocional e despersonalização poderiam aumentar a ponto de acentuar os sinais e sintomas da síndrome.

Palavras-chave: *burnout*, cinismo, desgaste emocional, eficácia profissional, incentivos, polícia

Durante los últimos años, los estudios sobre gestión humana han cobrado gran importancia en las organizaciones. La necesidad de encontrar evidencias empíricas sobre la manera de aprovechar el potencial de los sistemas de recursos humanos generó en el mundo académico una avalancha de investigación aplicada alrededor del tema (Calderón, Álvarez & Naranjo, 2006). Esto, aunado a la preocupación por las condiciones laborales, generaron una amplia gama de literatura sobre factores de riesgos a nivel físico y ambiental; sin embargo, se ha producido una

atención creciente en los riesgos psicosociales debido a que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas (Moreno, 2011).

Desde esta perspectiva, entre los riesgos laborales que se sitúan en el plano psicológico y emocional se encuentra el síndrome de *burnout*, descrito inicialmente como un estado de deterioro de energía, pérdida de la motivación y del compromiso que se acompaña por un amplio abanico de síntomas físicos y mentales. No obstante, en 1981 Maslach

y Jackson lo definieron como una respuesta al estrés crónico en la que aparecen tres factores: agotamiento emocional, entendido como manifestaciones de fatiga física y psicológica (Oramas, González & Vergara (2007); despersonalización, identificada en el distanciamiento del trabajo e indiferencia por las tareas, los horarios y las actividades desarrolladas en el entorno laboral (Moreno, 2001); y, por último, realización profesional, desde la cual se evalúan las expectativas de éxito de los sujetos (Gil-Monte, 2002). Este último autor define el síndrome como el conjunto de signos y síntomas que pueden desarrollarse en individuos cuyo objeto de trabajo está mayoritariamente relacionado con la atención a sus semejantes, sin importar el tipo de actividad (enfermeros, docentes, policías, etc.), de modo que se desvía del enfoque puramente clínico a uno psicosocial.

Aunque en la actualidad existen diferentes definiciones, todas derivan del concepto inicial expuesto por Maslach y Jackson, el cual ha sido ampliamente aceptado por la comunidad científica al intentar comprender el síndrome de manera multidimensional. Asimismo, desde la complejidad que implica el continuum psicosocial al definirlo como una manifestación de índole psicológica con ciertas experiencias interrelacionadas, es decir, que no solo afecta a la persona, sino también el ambiente en el cual esta se desenvuelve y viceversa. Esa intersección negativa implica que no existe ajuste entre el medioambiente y la persona (Maslach, 2014).

El síndrome puede manifestarse cuando las condiciones individuales de los sujetos (tales como son la tolerancia al estrés y a la frustración), así como las organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, el ambiente laboral o la cultura organizacional, entre otras), no generan el entorno saludable y las condiciones necesarias para la homeostasis física, psicológica y social de los individuos (Forbes, 2011).

Asimismo, se asocia su aparición a características específicas de entornos laborales en los que se brindan servicios sociales. Facal (2012) considera que el mayor volumen de investigación en este campo se centra en las profesiones de ayuda a otros o del sector de los servicios, especialmente en poblaciones dedicadas a la atención en salud, transporte aéreo y terrestre, al igual que la docencia, aunque su estudio se ha venido extendiendo a otros colectivos profesionales como los son policías, militares y trabajadores dedicados a la aplicación de justicia y producción industrial.

■ Investigaciones sobre el síndrome de *burnout* en policías de países latinoamericanos

Durán (2001) afirma que entre los colectivos más afectados la profesión de policía es una de las actividades en las que más se está expuesto al síndrome, puesto que además de las actividades propias de policía, los sujetos están expuestos a niveles de riesgo alto en los que pueden llegar a ver comprometida su salud o su vida, sin contar aun con el trato recibido por parte de los ciudadanos y la presión constante de los medios de comunicación. Lo anterior se confirma, por ejemplo, en estudios realizados por Morales, Gallego y Rotger (2007) en los que los policías puntúan más alto en todas las dimensiones del síndrome de *burnout* en comparación con los trabajadores sanitarios, los docentes y los empleados de servicios sociales.

En razón a lo anterior es pertinente mencionar diferentes estudios sobre el síndrome de *burnout* en policías del contexto latinoamericano. A continuación, se muestran los resultados de las investigaciones más sobresalientes. Briones (2007), en Chile, con una muestra de 115 carabineros de ambos géneros identificó la presencia de *burnout* y su relación con estrategias de afrontamiento al estrés; encuentra altos niveles del síndrome en el 48,7% del personal que labora con problemáticas humanas de complejidad e impacto (maltrato y abuso de menores, muertes por accidentes de tránsito y delitos de magnitud). De igual manera, en Venezuela, se investigó la prevalencia del síndrome y su relación con las estrategias de afrontamiento en 212 policías pertenecientes al Instituto Autónomo Policía del Municipio de Maracaibo y encontraron puntuaciones de *burnout* bajas y un manejo inadecuado de emociones.

Por otra parte, en Perú Arias (2012) desarrolló el “Estudio comparativo del síndrome de *burnout* en enfermeras, policías y docentes de Arequipa”, en una muestra multiocupacional de 86 enfermeras, 142 policías y 233 profesores. Los datos encontrados confirman los hallazgos de Lozano et al. (2008) que señalan la profesión policial como la más propensa a vivenciar estrés con elevados índices de síndrome de *burnout*, en particular la dimensión de despersonalización.

En México, Sánchez (2012) desarrolló un estudio con 244 policías, de los cuales el 44,6% presentó *burnout*, y encontró grandes diferencias en las escalas del síndrome al hallar un mayor porcentaje en realización personal (36,9%),

seguido de despersonalización (16,8%) y, en menor grado, agotamiento emocional (6,6%).

También se encontraron trabajos en Colombia. El primero, realizado por Sarsosa, Paerez y Alzate (2013) con una muestra de 106 policías, en Cali, cuyo propósito consistió en identificar la prevalencia del síndrome y su relación con variables sociodemográficas. Las puntuaciones obtenidas en desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional señalan que no hay prevalencia de *burnout*, aunque infieren que existen potencializadores de este. De igual manera, el estudio llevado a cabo por Corredor y Marín (2013) con 40 uniformados (20 del nivel operativo y 20 del nivel administrativo) del municipio de Tuluá, Valle del Cauca, en el que las autoras analizaron tanto la prevalencia del síndrome como las estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes en momentos de dificultad obtuvo como resultados que el 95% de los policías tiene niveles bajos de sintomatología asociados al *burnout*. Además, concluyeron que las funciones operativas o administrativas no son predictoras para la aparición del síndrome.

Una vez definido el síndrome de *burnout* y los estudios realizados en cuerpos de policía en el contexto latinoamericano se procede a analizar la influencia que tienen los incentivos en los trabajadores.

En coherencia con lo anterior, de manera indiscutible las empresas diseñan planes de incentivos en procura de aumentar la productividad y el compromiso de sus colaboradores. De acuerdo con Jiménez y Hernández (2007), una política de incentivos generara ventajas en los niveles de producción, en la satisfacción de los pedidos de los clientes y en la disponibilidad de ampliación de las líneas de producción. Según Juárez y Carrillo (2014), la compensación es un elemento fundamental de la dirección para orientar a las personas hacia los fines que persigue la empresa. Sin embargo, la teoría de la administración de las compensaciones soporta su definición en intereses bilaterales, bajo el entendido de que las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, de modo que están dispuestos a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les genera algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación (p. 30).

Entre los beneficios de los incentivos Ynfante y Ramón (2008) enumeran algunas de sus ventajas, entre las cuales menciona que ayudan a enfocar los esfuerzos de los

empleados en metas específicas, proporcionan motivación verdadera, se relacionan directamente con el desempeño, impulsan el trabajo en equipo y son una forma de distribuir el éxito ante los responsables de generarlo. Por otra parte, Satey de León (2014) en su estudio demuestra efectos positivos de los incentivos en el clima laboral. Los investigadores Caldera de Fex y Giraldo (2013) demostraron que la correlación entre satisfacción laboral e incentivos presentan una reducción del absentismo laboral.

Al considerar lo anterior y tomar como referencia los resultados de los estudios del síndrome de *burnout* en policías se abordó la temática con el objeto de conocer el nivel de prevalencia del síndrome y cómo este impacta de manera negativa en el servicio de policía, sobre todo en aquellos que tiene mayor interacción con la comunidad, como es el caso de los policías que laboran en el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes. Cabe resaltar que adicional a la necesidad de estudiar los riesgos psicosociales que afectan a los uniformados, el aporte del estudio corresponde al análisis correlacional entre la posible afectación por *burnout* y la injerencia de los incentivos organizacionales en la reducción del riesgo laboral.

La hipótesis es la siguiente: los estudios de *burnout* realizados en policías colombianos no han mostrado prevalencia del síndrome. Una posible explicación de esto se encuentra en los incentivos que se les otorga. En este sentido, en empresas comerciales una política de incentivos genera bienestar y calidad de vida en sus empleados (Jiménez y Hernández, 2007). Los incentivos también mejoran la satisfacción en el trabajo (Caldera de Fex y Giraldo, 2013), así como el clima laboral (Satey, 2014) y, por otra parte, impulsan el trabajo en equipo y se relacionan de forma directa con el desempeño laboral (Ynfante y Ramón, 2008).

■ Metodología

Para el desarrollo de esta investigación se eligió un enfoque cuantitativo con un diseño metodológico de tipo no experimental, correlacional-causal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

■ Participantes

El total de la población de las tres metropolitanas de policía se estimó en 4713 uniformados. Se utilizó una muestra aleatoria de 1817 policías y se determinó con un nivel de confiabilidad del 95% y un error de estimación del 3%.

En la tabla 1 se muestra la cantidad de participantes por cada metropolitana.

Tabla 1. Muestra por metropolitana

Unidad	Válidos
Metropolitana de Bogotá	1056
Metropolitana de Cali	349
Metropolitana de Barranquilla	412
Total	1817

Fuente: Observatorio Talento Humano

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión fueron:

- Personal de uniformados profesionales adscritos a las metropolitanas de Bogotá, Barranquilla y Cali.
- En los grados de patrullero, subintendente, intendente e intendente jefe.
- En los cargos de comandantes e integrantes de patrulla.
- Con un tiempo de servicio superior a cinco años.

Descripción de los instrumentos

El cuestionario de variables sociodemográficas consta de 15 ítems que corresponden a las variables categóricas (estas son sexo, edad, grado, tiempo de servicio, estado civil y número de hijos, entre otras).

Por su parte, el Inventario MBI-GS es una prueba psicométrica utilizada para la identificación del síndrome de *burnout*, denominada Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), de Maslach, Jackson y Leiter (1996). La adaptaron al español Moreno, Rodríguez y Escobar (2001), ajustándola lingüísticamente para la población policial y determinando su validez factorial y su consistencia interna. Se confirmó a través de los resultados una adecuada consistencia (alfa de Cronbach = 0,74), así como los factores extraídos, los cuales coinciden con las escalas teóricas propuestas.

Este instrumento lo constituyen 16 ítems que en forma de afirmaciones indagan sobre los sentimientos y las actitudes del profesional en su trabajo, a partir de tres escalas:

- *Desgaste emocional.* Escala centrada en fatiga física y emocional (Oramas et al., 2007), conformada por los ítems 1, 4, 6, 8.
- *Cinismo.* Escala a partir de la cual se recoge información acerca de la indiferencia y distanciamiento ante el propio trabajo (Moreno, 2001). La conforman los ítems 3, 9, 11, 12, 13, 15.

- *Eficacia profesional.* Escala centrada en las expectativas de éxito de los sujetos (Gil-Monte, 2002); incluye los ítems 2, 5, 7, 10, 14, 16.

Los ítems de cada una de las escalas se puntúan en un nivel de frecuencia de 7 puntos, así: 0, nunca; 1, casi nunca/pocas veces al año; 2, algunas veces/una vez al mes o menos; 3, regularmente/pocas veces al mes; 4, bastantes veces/una vez por semana; 5, casi siempre/pocas veces por semana; 6, siempre/todos los días.

A fin de obtener las puntuaciones de cada escala (desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional), es necesario sumar las puntuaciones obtenidas en cada una de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala.

El procedimiento de evaluación se realiza ubicando los valores medios de cada escala en el baremo de interpretación (véase la tabla 2), en el que se obtienen los niveles de *burnout*, para los cuales están establecidos seis puntos de corte que marcan los límites de valoración del MBI-GS de la siguiente manera: muy bajo, bajo, medio bajo, medio alto, alto y muy alto.

Tabla 2. Baremo de interpretación del cuestionario MBI-GS

Niveles	Desgaste emocional	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	<0,4	<0,2	<2,83
Bajo	0,5-1,2	0,3-0,5	2,83-3,83
Medio bajo	1,3-2	0,6-1,24	3,84-4,5
Medio alto	2,-2,8	1,25-2,25	4,51-5,16
Alto	2,9-4,5	2,26-4	5,17-5,83
Muy alto	>4,5	>4	>5,83

Fuente: NTP 732: síndrome de *burnout* Bresó, Salanova y Schaufeli (2002)

De acuerdo con el procedimiento, combinando puntuaciones altas o muy altas en desgaste emocional y cinismo con bajas o muy bajas en eficacia profesional se obtiene positivo en la prevalencia de *burnout*. Las puntuaciones bajas en desgaste emocional y cinismo con altas en eficacia profesional son sujetos que no presentan el síndrome.

Ahora bien, la encuesta sobre beneficios e incentivos otorgados por la Policía Nacional consta de dos baterías de preguntas:

- *Batería 1.* Evalúa la variable conocimiento, contiene 27 ítems y su medición se realiza por medio de una escala ordinal de 1 a 5, en la que 1 es muy poco, 2 poco, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

- **Batería 2.** Mide la variable incentivos otorgados, consta de siete ítems de los cuales los cinco primeros se miden con una escala ordinal de 1 a 3, en la que 1 es sí, una vez; 2 es sí, más de una vez; y 3 nunca. Los dos últimos ítems son dicotómicos (en esta parte del cuestionario se le muestra a los participantes los incentivos que otorga la institución a los policías y los encuestados tienen la opción de marcar los recibidos en el último año laborado).

En la tabla 3 se muestran los criterios para la calificación de los resultados de esta encuesta.

Tabla 3. Criterios de calificación

Encuesta beneficios e incentivos Policía Nacional		
Porcentajes para la calificación		
Bajo	Medio	Alto
Entre 0 y 70%	Entre 71 y 89%	Entre 90 y 100%
Variables a evaluar		
Nivel de conocimiento	Beneficios recibidos	Incentivos recibidos

Fuente: Grupo de investigación DITAH.

Una vez definidos los instrumentos se realizó una prueba piloto con 52 policías que no hicieron parte de la muestra, quienes no reportaron dificultades en la comprensión de los ítems por lo que no fue necesario realizar ajustes a los cuestionarios.

Procedimiento

Los cuestionarios se aplicaron tras la firma del consentimiento informado por los participantes en las tres metropolitanas de policía en estudio, distribuidos de acuerdo con el marco muestral. Para la recolección de los datos se requirió del apoyo de profesionales en psicología y trabajo social.

Los datos se analizaron de forma global, con la herramienta estadística IBM SPSS V. 23; en cuanto a la correlación entre el síndrome y el otorgamiento de beneficios e incentivos se utilizó la prueba estadística rho de Spearman (Hernández et al., 2010, pp. 154-157).

Resultados

De acuerdo con los objetivos planteados, a continuación se presentan los resultados producto del análisis de los datos.

En la tabla 4 se presentan las características sociodemográficas de los 1817 policías que participaron en la investigación.

Tabla 4. Características sociodemográficas

Característica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sexo		
Hombre	1776	98%
Mujer	41	2%
Estado Civil		
Soltero	527	29%
Separado	41	2%
Casado	683	38%
Unión libre	566	31%
Edad		
21-26	218	12%
27-31	969	53%
32-37	407	22%
38-42	198	11%
43-48	15	1%
49-53	10	1%
Antigüedad		
5-10 años	1.049	58%
11-15 años	507	28%
16-20 años	155	9%
21-25 años	106	6%
Grado		
Patrullero	1,375	76%
Subintendente	234	13%
Intendente	196	11%
Intendente Jefe	12	1%
Tenencia de hijos		
Con hijos	1.235	68%
Sin hijos	582	32%

Fuente: Grupo de investigación DITAH.

Como se puede evidenciar, de acuerdo con el sexo el mayor número de participantes son hombres con una tasa representativa del 98%; en cuanto al estado civil, se muestra que el 69% tiene un estado conyugal vigente, bien sea casado o bien unión libre. Este resultado guarda relación con la característica sociodemográfica tenencia de hijos, en la que el 68% manifestó tener uno o más.

Por otra parte, se observa que el rango de edad en promedio está entre los 27 y los 31 años. En cuanto al grado

la mayor participación se encuentra en patrulleros, con el 76%, y, por último, la variable tiempo de servicio, cuyo promedio se ubica entre los 5 y los 10 años de antigüedad, respectivamente.

Luego de observar las características de la población, a continuación se analiza cada una de las escalas del síndrome de acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación del inventario MBI-GS. Lo anterior con el fin de conocer el nivel de prevalencia del síndrome de *burnout* en los policías. Para la evaluación de los niveles en cada escala se empleó la clasificación original del baremo de interpretación (véase la tabla 2).

En la tabla 5 se muestran el resultado general de las tres escalas; de acuerdo con sus puntuaciones se podrá constatar la prevalencia o no del síndrome.

Tabla 5. Puntuaciones generales

Escalas	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Desgaste emocional	3,07	0,94	0,00	6,80
Cinismo	2,15	0,98	0,00	5,60
Eficacia profesional	4,49	0,65	0,50	7,00

Fuente: Grupo de Investigación DITAH

Al ubicar cada una de las puntuaciones medias en el baremo de interpretación se puede evidenciar que la escala de desgaste emocional muestra niveles altos, en cuanto al cinismo niveles medio altos y en eficacia profesional niveles medio bajos. Esto evidencia que en la muestra conformada por los 1817 policías no hay prevalencia del síndrome.

A continuación, se presentan los resultados de las tres metropolitanas de policía en estudio.

Tabla 6. Puntuaciones por metropolitana de policía

Unidad	Escalas	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Mebog	Desgaste emocional	3,13	0,89	0	6,8
	Cinismo	2,21	0,97	0	5,6
	Eficacia Profesional	4,52	0,60	0,5	7
Mecal	Desgaste emocional	2,92	0,85	0	6,8
	Cinismo	1,94	0,81	0	5,6
	Eficacia Profesional	4,54	0,60	0,5	7
Mebar	Desgaste emocional	3,08	1,10	0	6,8
	Cinismo	2,13	1,11	0	5,6
	Eficacia Profesional	4,38	0,80	0,5	7

Fuente: Grupo de Investigación DITAH

Los resultados muestran puntuaciones altas en desgaste emocional para las tres metropolitanas de policía, lo que permite categorizar esta escala como factor eminente de riesgo para la aparición del síndrome en los uniformados. Los niveles más altos se encontraron en la Metropolitana de Bogotá (3,13). Ahora bien, en cuanto a cinismo, las tres mantienen puntuaciones en niveles medio altos con menos probabilidad de riesgo en Cali (1,94); no obstante, la eficacia profesional, según la medición, se ubicó en niveles medios, de modo que fueron medio altas en Bogotá y Cali, y medio baja en Barranquilla considerando a esta última como foco de atención e intervención.

Es pertinente indicar que los resultados al interior de las metropolitanas de policía revelan la existencia de factores desencadenantes del síndrome que se evidencian al comparar las puntuaciones del MBI-GS obtenidas en las estaciones que la conforman. Las estaciones cuyas puntuaciones fueron altas corresponden a aquellas en las que, en su mayoría, existen altos niveles de inseguridad. En la tabla 7 se distribuyen por cada una de las metropolitanas de policía.

Cabe destacar que las estaciones propensas al síndrome de *burnout* en cada unidad estudiada tienen contextos laborales inmersos en problemáticas sociales hostiles.

Por otra parte, se muestran las estaciones de policía de cada metropolitana cuyas puntuaciones evidencian menor riesgo de prevalencia del síndrome. En este caso es Cali la que presenta el mayor número de estaciones con resultados favorables, tal como lo muestra la tabla 8.

Tabla 7. Estaciones de policía con mayor riesgo de *burnout*

Metropolitana	Estación	Desgaste	Cinismo	Eficacia
Bogotá	Bosa	3,66	2,74	4,44
	Kennedy	3,28	2,32	4,54
	Engativá	3,06	2,26	4,38
	Bosque	3,69	3,08	4,36
Barranquilla	Centro Histórico	3,33	2,34	4,56
	Simón Bolívar	3,07	2,44	4,18
Cali	El Diamante	3,17	2,39	4,72
	La Sultana	3,45	2,46	4,6

Fuente: Grupo de Investigación DITAH.

Tabla 8. Estaciones de policía con menor riesgo de *burnout*

Metropolitana	Estación	Desgaste	Cinismo	Eficacia
Bogotá	Teusaquillo	2,68	1,70	4,77
	Rafael Uribe	2,76	2,03	4,56
	Riomar	2,73	1,96	4,36
	San José	2,73	1,92	4,38
Barranquilla	Norte	2,86	1,80	4,38
	Malambo	2,82	1,95	4,00
	El Silencio	2,84	2,12	4,25
	Puerto Colombia	2,37	1,91	4,87
	Alfonso López	2,73	1,71	4,45
	Candelaria	2,44	1,79	4,42
	Desepaz	2,87	1,86	4,61
	El Lido	2,59	1,70	4,61
Cali	El Vallado	2,85	1,81	4,51
	Jamundí	2,39	1,66	4,59
	Junín	2,86	1,81	4,60
	La Flora	2,88	1,94	4,52
	La María	2,56	1,50	4,41
	Meléndez	2,34	1,43	4,72
	Vijes	2,87	2,00	4,16

Fuente: Grupo de investigación DITAH.

A continuación, se describe la relación entre las escalas que conforman el síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas, las cuales fueron analizadas con el fin de observar el comportamiento de una variable con relación a la otra. Los resultados son los siguientes:

- **Edad.** Los policías en el rango de edad de 38 a 42 años presentan niveles altos de desgaste emocional respecto al resto de la población objeto de estudio. En cuanto a cinismo, los uniformados entre los 27 y los 31 años reportan niveles altos. La escala eficacia profesional mostró niveles altos en casi todos los rangos, excepto en las personas que tienen de 43 a 48 años, cuyos porcentajes fueron muy altos.

- **Estado civil.** El desgaste emocional y la eficacia profesional presentan niveles altos en los policías en condición de separados; en cuanto a la escala de cinismo, los niveles altos se encuentran en quienes conviven en unión libre.
- **Grado jerárquico.** Los intendentes e intendentes jefes presentaron niveles altos en la escala de desgaste emocional; en cuanto al cinismo, son los patrulleros quienes obtuvieron los niveles más altos y en cuanto a la eficacia profesional, en todos los grados se observan niveles altos.
- **Tiempo de servicio.** La escala de desgaste emocional muestra niveles altos en aquellos policías cuyo tiempo de servicio oscila entre los 20 y los 24 años de antigüedad; en la escala de cinismo se observan niveles altos en los uniformados que tienen un tiempo de servicio en la institución entre los cinco y los diez años. En cuanto a la eficacia profesional, la mayoría de participantes de todos los grados reporta niveles altos, aunque quienes manifiestan un tiempo de 20 a 24 años presentan niveles muy altos.

Para el desarrollo del segundo objetivo de la investigación se aplicó a la población objeto un instrumento con el fin de medir el nivel de conocimiento sobre los beneficios e incentivos que otorga la Policía Nacional a sus uniformados y los incentivos recibidos en el último año laborado. De acuerdo con lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Nivel de conocimiento.** Los resultados generales revelan que el 62% de los encuestados manifiestan tener un nivel de conocimiento bajo sobre los beneficios e incentivos que otorga la Policía a sus funcionarios; un 22% se ubica en un nivel medio y el 16% de los participantes manifestó conocerlo, tal como se muestra en la figura 1.

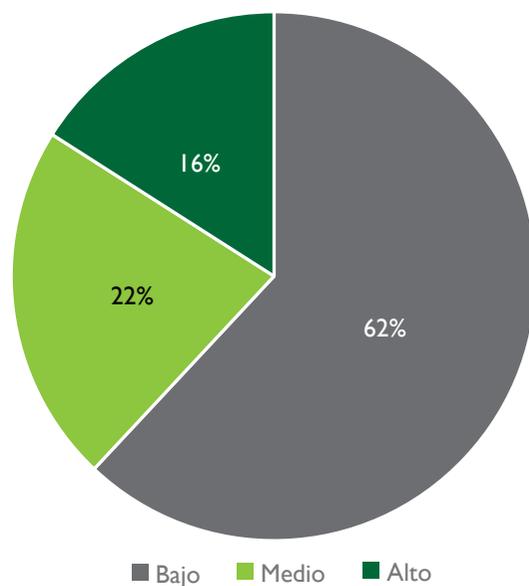


Figura 1. Nivel de conocimiento sobre los beneficios e incentivos otorgados por la Policía.

Los resultados permiten evidenciar que la mayoría de los policías encuestados no están enterados de los programas liderados por la institución, orientados al bienestar y la calidad de vida, por lo que se hace necesario revisar la efectividad de las estrategias implementadas para la divulgación de estos.

Ahora bien, según los resultados de la encuesta, los uniformados afirmaron que los incentivos que más conocían son: turnos de descanso especial, distintivo especial mención honorífica, felicitaciones públicas y condecoraciones, mientras que desconocen lo relacionado con becas para estudio, la Cruz al Mérito Policial y bonos.

Por otra parte, se preguntó a los uniformados sobre los reconocimientos que les han sido otorgados a lo largo de su trayectoria institucional, a fin de conocer la frecuencia con que estos se otorgan. Frente a esto el 50% de los participantes manifestó que durante su trayectoria en la institución recibió reconocimientos más de una vez por sus desempeños exitosos, el 23% respondió “sí, solo una vez”, y el 27% restante manifiesta nunca haber sido reconocidos.

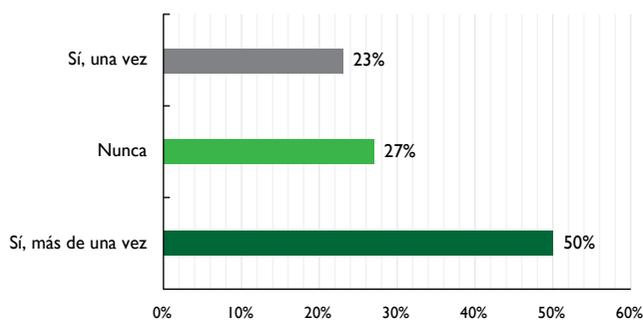


Figura 2. Frecuencia de los reconocimientos otorgados a los policías de la muestra.

En cuanto a la aplicación de incentivos y el acceso a programas de bienestar, un 70% de los uniformados manifestó que durante su trayectoria institucional han tenido acceso a ellos, mientras que el 30% afirmó nunca haber accedido

a estos. Asimismo, en cuanto a los incentivos otorgados el último año, un 72% manifestó haber recibido uno o más, mientras que un 28% contestó no haber recibido ninguno.

Para finalizar, se realizó la correlación entre las variables de estudio con el objetivo de conocer en qué medida los beneficios e incentivos otorgados por la Policía Nacional a los uniformados logran reducir los niveles de prevalencia del síndrome de *burnout*.

Para la realización de la correlación se utilizó la prueba estadística rho de Spearman. Los resultados evidenciarán si existe una relación directa o inversa. El coeficiente de correlación oscila entre -1 y +1; el valor -1 indica una correlación negativa perfecta (inversa) y +1 una correlación positiva perfecta (directa). El valor 0 indica que no existe asociación lineal entre las dos variables en estudio (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009).

La tabla 9 muestra los valores del coeficiente de correlación obtenidos al analizar las escalas de síndrome de *burnout* con los programas y las actividades de bienestar establecidos en el sistema de incentivos de la Policía Nacional.

La interpretación del coeficiente rho de Spearman muestra que las únicas correlaciones existentes están entre la escala desgaste emocional con actividades recreo-deportivas ($\rho = -.117$), al igual que cinismo ($\rho = -.114$), cuya correlación es negativa moderada débil. Según esto una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, lo que podría interpretarse que a mayor número de actividades recreo-deportivas y culturales que se realicen con el personal se podrían disminuir los niveles de desgaste emocional y cinismo.

De igual manera, se analizó la relación entre las escalas del *burnout* con la aplicación de incentivos, tal como se evidencia en la tabla 10.

Tabla 9. Correlaciones rho de Spearman entre las escalas del síndrome de *burnout* y los beneficios recibidos de los programas de bienestar en la muestra total

Escalas Burnout	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desgaste emocional	-,117**	-0,051	-,062*	0,005	-0,052	0,017	-0,038	-0,025	-,087**	-0,023
Cinismo	-,114**	-0,049	-,075*	0,005	-0,060	0,003	-0,038	-0,036	-0,055	-0,060
Eficacia	0,006	-0,010	0,029	-0,024	0,012	-0,033	0,059	0,045	0,016	,064*

Nota. 1 = actividades recreo-deportivas y culturales; 2 = educación formal y educación para el trabajo y desarrollo humano; 3 = vivienda fiscal; 4 = servicios de asistencia psicosocial; 5 = auxilio económico; 6 = préstamos; 7 = descansos suplementarios/días de permiso; 8 = tiempo para estudio; 9 = promoción de la salud y prevención de la enfermedad; 10 = convenios interinstitucionales, académicos y de cooperación.

Fuente: Grupo de Investigación DITAH.

Tabla 10. Correlaciones rho de Spearman entre las escalas del síndrome de *burnout* y la aplicación de incentivos en la muestra total

Escalas Burnout	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desgaste emocional	-,090**	0,011	-,084**	-,102**	-,061*	-,070*	-0,050	-,080**	-0,004	-0,024
Cinismo	-0,051	0,005	-0,034	-0,046	-0,017	-0,040	-0,046	-,073*	0,002	0,027
Eficacia	0,041	0,001	0,032	0,021	0,002	0,014	0,017	,060*	0,014	-0,010

Nota. 1 = bonos; 2 = Cruz al Mérito Policial; 3 = premios; 4 = felicitaciones públicas; 5 = personajes destacados (del mes, año u otro creado por la unidad); 6 = condecoraciones y distintivos; 7 = reconocimiento actividades destacadas en el servicio; 8 = turno de descanso especial (turno de descanso navideño, turno descanso semana, entre otros); 9 = reconocimiento al primer puesto de curso de formación y actualización; 10 = becas para estudio.

Fuente: Grupo de Investigación DITAH.

Existe una similitud entre las correlaciones obtenidas entre *burnout* con programas de bienestar y los arrojados con la aplicación de incentivos, en cuanto a que existe solo relación significativa con un incentivo, pero negativa moderada y débil encontrada entre la escala desgaste emocional y felicitaciones públicas ($\rho = -,102[p.01]$), es decir, al incentivar a los funcionarios con felicitaciones públicas es posible disminuir los niveles de desgaste emocional.

Discusión y conclusiones

En la actualidad, el síndrome de *burnout* se viene estudiando en profesiones distintas a las de la salud, por lo cual se diseñaron y rediseñaron instrumentos de medición entre las que encontramos estudios de prevalencia del síndrome en docentes, policías, militares y estudiantes. Para el caso de los uniformados que participaron en este estudio, se logró evidenciar en la escala de desgaste emocional niveles altos, en cuanto al cinismo niveles medio altos y en eficacia profesional niveles medio bajos. Lo anterior demuestra que en los 1817 policías evaluados no existe prevalencia del síndrome, sin embargo, las puntuaciones altas en la escala de desgaste emocional evidencian alta vulnerabilidad de esta población para el desarrollo del síndrome.

Por otra parte, respecto a la escala de cinismo o “despersonalización”, la cual según Montoya y Moreno (2012) se caracteriza por “el desarrollo de respuestas cínicas hacia los ciudadanos y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral”, se encontraron niveles medio altos, por lo que se recomienda realizar intervenciones que logren disminuir las puntuaciones en esta escala, ya que si esta continua en aumento podría tener repercusiones de forma directa en el servicio de policía que se brinda a los ciudadanos.

En cuanto a la eficacia profesional o la “realización personal”, caracterizada por sentimientos de fracaso y “percepción del trabajo de manera negativa” (Gutiérrez,

Celis, Moreno, Farias y Suárez, 2006), los policías puntuaron niveles medio altos. Según este resultado, no es posible establecer la prevalencia del *burnout* en esta población, toda vez que los uniformados reconocen las problemáticas sociales a las que se enfrentan y sienten que pueden realizar cambios significativos en la sociedad. De la misma forma, sienten que influyen de manera positiva en la vida de otras personas con el trabajo que desarrollan día a día.

A pesar de que la profesión policial ser altamente estresante debido a la cantidad de problemáticas sociales que enfrentan a diario y el manejo de un nivel de riesgo alto, teniendo en cuenta la peligrosidad que representa su profesión, los uniformados en estudio, mediante sus respuestas en la escala de eficacia profesional manifestaron sentirse orgullosos de ser policías y les gusta ejercer su carrera.

De las tres unidades estudiadas, los que presentan mayor desgaste emocional y cinismo son los policías de la Metropolitana de Bogotá; sin embargo, la mayor vulnerabilidad ante el síndrome se detectó en los uniformados de la Metropolitana de Barranquilla, si se tiene en cuenta que obtuvieron las puntuaciones más bajas en eficacia profesional.

Por otra parte, se logró evidenciar que los uniformados que laboran en estaciones de policía cuyas problemáticas sociales y niveles de inseguridad son altos muestran mayores niveles de desgaste emocional y cinismo con relación a aquellos que trabajan en estaciones con problemáticas menos complejas.

En cuanto a la relación entre las escalas que conforman el síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas, se observó lo siguiente:

- Edad. Los policías en el rango de edad de 38 a 42 años presentan niveles altos de desgaste emocional. Respecto al cinismo, los uniformados entre los 27 y los 31 años reportan niveles altos. La escala eficacia profesional mostró niveles muy altos en los policías con una edad entre los 43 a 48 años.

- Estado civil. El desgaste emocional y la eficacia profesional presentan niveles altos en los policías en condición de separados; en cuanto a la escala de cinismo, los niveles altos se encuentran en quienes conviven en unión libre.
- Grado jerárquico. Los intendentes e intendentes jefes presentaron niveles altos en desgaste emocional; en cuanto al cinismo, son los patrulleros quienes obtuvieron los niveles más altos; para la escala de eficacia profesional, todos los grados reportan niveles altos y muy altos algunos intendentes jefes.
- Tiempo de servicio. La escala desgaste emocional muestra niveles altos en aquellos policías cuyo tiempo de servicio oscila entre los 20 y los 24 años de antigüedad; en la escala de cinismo se observan niveles altos en los que tienen un tiempo de servicio entre los 5 y los 10 años. En cuanto a la eficacia profesional, la mayoría de participantes de todos los grados reporta niveles altos, aunque quienes manifiestan un tiempo de 20 a 24 años sus niveles son muy altos.

Finalmente, sobre los resultados de la encuesta de beneficios e incentivos otorgados se logró evidenciar que los policías, en su mayoría, no están enterados de los programas liderados por la institución, orientados al bienestar y la calidad de vida, por lo que se hace necesario revisar la efectividad de las estrategias implementadas para la divulgación de estos.

En cuanto al otorgamiento de beneficios e incentivos, se observa que más de la mitad del personal encuestado manifestó haber tenido acceso a ellos, así como haber recibido uno o más incentivos en el último año.

La correlación entre las variables prevalencia del síndrome de *burnout* y el sistema de beneficios e incentivos evidenció que el único beneficio que logra disminuir los niveles de desgaste emocional y el cinismo son las actividades recreo-deportivas. Asimismo, en materia de incentivos son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional.

Referencias

- Arias, W. (2012). Estudio comparativo del síndrome de *burnout* en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*, 2(2), 180-206.
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. (2002). *NTP 732: síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (III): Instrumento de medición*. España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Briones, D. (2007). Presencia de síndrome de *burnout* en poblaciones policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo*, 24(9), 43-50.
- Caldera de Fex, E., & Giraldo Valencia, L. (2013). *Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales S&A servicios y asesorías S. A.* (Trabajo de grado para optar al título de especialista). Universidad de Medellín, Medellín.
- Calderón, G., Álvarez, C., & Naranjo, J. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos y tendencias. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 225-254.
- Corredor, N., & Marín, L. (2013). *Burnout* en miembros de la Policía Nacional de Colombia. *Sinapsis*, 5(5), 62-73.
- Durán, M. A. (2001). *El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial* (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Málaga, España.
- Facal, T. (2012). Prevalencia del síndrome de *burnout* en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, 12(1), 59-69.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 160(2), 1-4.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. *Salud Pública de México*, 33-40.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de *burnout*. *Archivos de Neurociencias (Mex)*, 11(4), 305-309.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D. F.: McGraw-Hill.
- Jiménez, L., & Hernández, S. (2007). Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. *Revista proyecta Universidad Externado de Colombia*, 47-57.
- Juárez, J., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: Patria S.A.
- Lozano, L., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., & ... Sánchez, V. (2008). Descripción de los niveles de *Burnout* en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(1, (2)), 79-88.
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (Junio de 2009). *Revista Habanera de Ciencias Médicas version online*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

- Maslach, C. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout. *Liberabit*, 199-208.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory* (3ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de *burnout*, estrategias de afrontamiento y *engagement*. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19.
- Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). La evaluación del *burnout* profesional factorización del MBI-GS. Un análisis profesional. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.
- Oramas, A., González, A., & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8(1), 37-45.
- Sánchez, J. (2012). Frecuencia del *burnout* en policías de la ciudad de México. *Liberabit Revista de Psicología*, 18(1), 69-74.
- Sarsosa, K., Paerez, N., & Alzate, C. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*, 43-58.
- Satey de León, E. (2014). *Incentivos laborales y clima organizacional* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Ynfante, T., & Ramón, E. (2008). *Los incentivos y la motivación laboral* [entrada de blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>