



Universidad de las Américas
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

La incidencia del agotamiento emocional sobre los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la brigada de investigación criminal de la florida

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos
para obtener el Título de Psicólogo

Luis Vallade Garrido, Lic.

Profesor Guía: Soc. Sergio Guajardo Contreras

Santiago de Chile, 2017

Dedicatoria

He querido realizar ésta investigación para así dar el primer paso a la construcción de algo mayor, sé que costará mucho pero las ganas y el compromiso para mejorar en todo lo posible el trabajo de los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile, continuará, ha sido un tema complejo en abordar, porque muy pocas personas que no estén vinculadas con las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, se atreven a indagar más y es por ese motivo que con los pequeños avances que ha dado la Policía Civil en estos años, se pueda a futuro, conciliar el trabajo, con la vida privada y con todo lo que conlleva eso, hijos, parejas, estudios. Por eso, dedico mi tesis a todos los investigadores policiales, y los futuros policías profesionales, que a diario luchan por complementar su vida personal con la laboral. Desde mi anhelo y esperanza, deseo que esta investigación permita generar herramientas y estrategias de ayuda, y así ser una ventana para que las próximas generaciones, puedan mejorar aún más su calidad de vida, para todos ellos un fuerte abrazo y sigan cumpliendo con su misión, mis colegas, los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile.

Luis Vallade Garrido.

Agradecimientos

Agradezco enormemente el apoyo y supervisión del docente guía, Sergio Guajardo, sinceramente sin su ayuda no hubiese encontrado el camino correcto para realizar esta investigación. Agradezco a mi familia, mis amigos, que estuvieron en los momentos buenos, como también en los momentos difíciles, lo que hizo que nunca me sintiera solo y cuando estaba cansado y creía que no podía continuar o que era mucho para mí, siempre tuvieron una palabra de apoyo, de motivación y por sobre todas las cosas, tuvieron el tiempo de escucharme y aguantar mis reclamos, para ellos, muchas gracias.

Luis Vallade Garrido.

Resumen

El presente estudio, debido a la naturaleza del trabajo policial y su demanda al servicio social, se centró en investigar si el Agotamiento Emocional incidía de manera directa en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), donde se pretendió establecer si existía relación de esto, con la presencia de Factores Psicosociales de Riesgo en el trabajo.

Lo anterior respondía a la necesidad de estudiar la injerencia que tiene el ámbito laboral en la vida de los funcionarios policiales. La literatura existente señalaba que, ante esta atmósfera, tanto hombres como mujeres se enfrentaban al escenario del conflicto trabajo - familia que generaba sentimientos negativos en las personas. El presente estudio se centró en la investigación cuantitativa donde se utilizaron dos cuestionarios como herramientas de recolección de datos, la que fue analizada posteriormente a través de la teoría fundamentada. Los resultados obtenidos demostraron que, existe un pequeño grupo que se encuentra fuera de los parámetros de normalidad, considerándose que por sus resultados están en situación de riesgo. En la conclusión se sugieren algunas soluciones que permitan conciliar de mejor forma estos procesos, así como también se indica que sería conveniente realizar más estudios, en lo posible a nivel de la Región Metropolitana, con la finalidad de comparar los resultados obtenidos.

Palabras claves: BICRIM La Florida, Agotamiento Emocional, Factores de Riesgo Psicosocial.

Abstract

The present study, due to the nature of police work and its demand for social service, focused on investigating whether Emotional Exhaustion affects directly the officials of the Criminal Investigation Brigade La Florida, the Investigation Police of Chile (PDI), where it will be tried to establish if there is a relationship of this, with the presence of Psychosocial Risk Factors in the work.

The above responds to the need to study the interference of the work environment in the lives of police officers. The existing literature indicates that in this scenario, both men and women face the scenario of work - family conflict that generates negative feelings in them. The study focused on quantitative research where two questionnaires were used as data collection tools, which was later analyzed through grounded theory. The results showed that there is a small group that is outside the parameters of normality, considering that their results are at risk. The conclusion suggests some solutions that allow a better reconciliation of these processes, and also indicates that it would be advisable to carry out more studies, if possible at the level of the Metropolitan Region, in order to compare the results obtained.

Keywords: BICRIM La Florida, Emotional Exhaustion, Psychosocial Risk Factors.

INDICE

| | |
|--|--------|
| CAPÍTULO I: TESIS | - 1 - |
| 1.1 Introducción | - 1 - |
| 1.2 Problema de Investigación | - 2 - |
| 1.3 Pregunta de Investigación | - 8 - |
| 1.4 Objetivos de la investigación | - 8 - |
| 1.4.1 Objetivo General | - 8 - |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | - 8 - |
| 1.4.3 Hipótesis de Investigación | - 9 - |
| 1.5 Aporte y Relevancia de la Investigación | - 9 - |
| 1.6 Alcances y Limitaciones | - 10 - |
| 1.6.1 Alcances | - 10 - |
| 1.6.2 Limitaciones | - 10 - |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | - 11 - |
| 2.1. Burnout | - 11 - |
| 2.1.1 Características del Síndrome | - 12 - |
| 2.1.2 Síntomas del Burnout | - 13 - |
| 2.1.3 Diagnóstico | - 14 - |
| 2.1.4 Factores Precipitantes | - 14 - |
| 2.1.4.1 Dimensiones personales y Familiares | - 14 - |
| 2.1.4.2 Variables sociales y organizacionales | - 16 - |
| 2.2 Factores de Riesgo Psicosocial | - 19 - |
| 2.2.1 Factores Psicosociales y Factores Psicosociales de Riesgo | - 22 - |
| 2.2.1.1 Características de los Factores de Riesgo Psicosocial | - 23 - |
| 2.2.2 Conflicto Familia-Trabajo | - 26 - |
| 2.2.3 Protocolo de Prevención | - 27 - |
| 2.3 Policía de Investigaciones de Chile | - 30 - |
| 2.3.1 Brigada de Investigación Criminal de La Florida | - 32 - |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | - 33 - |
| 3.1 Enfoque o tipo de investigación | - 33 - |
| 3.2 Alcance de la investigación | - 33 - |
| 3.3 Diseño de la investigación | - 34 - |
| 3.4 Descripción de los instrumentos | - 34 - |
| 3.4.1 SUSESO/ISTAS 21 | - 34 - |

| | |
|---|---------------|
| 3.4.2 Maslach Burnout Inventory (MBI) | - 37 - |
| 3.5 Población | - 38 - |
| 3.6 Tipo de muestro | - 39 - |
| 3.7 Procedimiento | - 39 - |
| 3.8 Plan de análisis | - 40 - |
| Definición operacional SUSESO/ISTAS 21 | - 41 - |
| 3.9 Aspectos éticos | - 43 - |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | - 45 - |
| 4.1 Datos | - 45 - |
| 4.2 Resultados y discusión | - 52 - |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES | - 55 - |
| Referencias Bibliográficas | - 58 - |
| Anexos | - 67 - |
| Anexo N°1: Carta de Autorización | - 67 - |
| Anexo N°2: Carta de Consentimiento Informado | - 68 - |
| Anexo N°3: Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve | - 69 - |
| Anexo N°4: Cuestionario Burnout | - 71 - |

CAPÍTULO I: TESIS

1.1 Introducción

Se escogió el presente estudio, en base y considerando el arduo trabajo policial que realizan los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), donde se analizó específicamente, a la Brigada de Investigación Criminal La Florida (BICRIM), a fin de comprender si el agotamiento emocional es causal directa en la presencia de factores de riesgo psicosocial de los funcionarios públicos, donde se consideró variables causales de estrés y variables emocionales que pudieran tener directa relación con la carga emocional y comportamiento en el trabajo, esto fue medido con los cuestionarios SUSESO/ISTAS21 y *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Los factores de riesgo psicosocial al interior de las unidades policiales no son de conocimiento público, por lo que los problemas relacionados con ese tema son vistos internamente, lo que supondría que no se realicen capacitaciones de una manera más focalizada con las complicaciones encontradas.

Para analizar esta problemática, fue necesario mencionar sus causas, las cuales son producidas por diferentes factores, siendo los más comunes en los funcionarios policiales el estrés, según autores como Maslach, Apiquian, Arón y varios otros, el estrés provocaría síntomas físicos y cognitivos de cansancio, en la cual, para temas de esta investigación, nos enfocamos en síntomas que llevaban a un cansancio emocional, escaso o nulo interés por conseguir metas y una baja en la energía con la cual se trabaja.

Es por ese motivo, fue de mi interés conocer el contexto en el cual los funcionarios de la PDI pudieron presentar un agotamiento emocional en diferentes áreas y lograr comprender cual o cuales son los motivos principales que influyen en esa dimensión, por lo que esta investigación busca obtener una visión amplia y descriptiva al respecto.

1.2 Problema de Investigación

Se han realizado algunas investigaciones al interior de la Policía de Investigaciones de Chile, evidenciado variables de desgaste laboral que afectan a los funcionarios. Algunas de las temáticas que fueron abordadas en dichos estudios, hacían referencia a la prestación de servicios hacia las personas y como esto afectaba en la vida cotidiana y a su vez a la ejecución de las tareas propias de los policías, la cual dicta con la seguridad y mantenimiento del orden al interior del país, auxiliar a los diferentes tribunales, prestar ayuda a las víctimas de delitos, entre otras misiones.

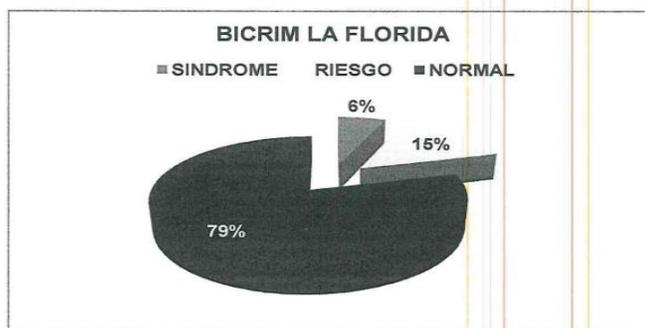
Lamig, Carrasco, Parra y Oyanedel (2008), funcionarios de la PDI, realizaron una investigación respecto al síndrome de *Burnout* y sus consecuencias, dicho material fue obtenido desde la biblioteca de la Escuela de Investigaciones Policiales, donde la sintomatología mostraba una importante presencia de éste dentro de los funcionarios policiales, así como la presencia de Factores de Riesgos Psicosociales en esos estudios. La labor policial, relacionada con la investigación y otras labores, implica un trato directo con personas y sus problemas o necesidades. En este sentido, el funcionario se encuentra expuesto a una serie de factores de riesgo asociados al Síndrome de *Burnout*.

De igual forma, Lobos y Muñoz (2014), también funcionarios policiales realizaron una investigación al interior de la Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores (Brisexme), la cual fue dirigida hacia los detectives de esa unidad, las que indicaban que el factor más alterado, dentro del cuadro de *Burnout*, es el Agotamiento Emocional. Esta condición gatilla un estado de fatiga y falta de energía de los funcionarios policiales. Uno de los factores determinantes se relaciona con la baja cantidad de profesionales trabajando dentro de la brigada estudiada.

Entre los años 2014 y 2016, el Departamento Social, perteneciente a la Jefatura de Bienestar de la Policía de Investigaciones de Chile, realizó un levantamiento de información aplicando el Cuestionario MBI, a 34 funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, donde los resultados del año 2016 muestran una mejora de los funcionarios que presentaban el Síndrome de *Burnout*, aumentando un 16% en la categoría de “Normalidad”, disminuyendo en un 15%, la categoría de “Síndrome”. A continuación, se presenta el gráfico de la información señalada anteriormente, para una mejor ilustración:

Gráfico N°1

BICRIM LA FLORIDA



Fuente: Sección Psicología – Departamento Social

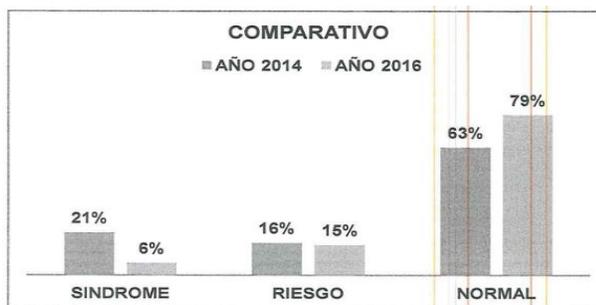
Junio – Diciembre 2016

| BICRIM LA FLORIDA | | |
|--------------------|----|------|
| SINDROME | 2 | 6% |
| RIESGO | 5 | 15% |
| NORMAL | 27 | 79% |
| TOTAL FUNCIONARIOS | 34 | 100% |

El gráfico muestra en síntesis los resultados obtenidos de la Escala Maslach por 34 integrantes de la Bicrim La Florida. De los encuestados el 79% se encuentra Adecuado, un 15% en situación de Riesgo y un 6% presentan el Síndrome.

Fuente: Policía de Investigaciones de Chile

Gráfico N°2



Fuente: Sección Psicología – Departamento Social

| | AÑO 2014 | AÑO 2016 |
|----------|----------|----------|
| SINDROME | 21% | 6% |
| RIESGO | 16% | 15% |
| NORMAL | 63% | 79% |

Respecto a la visión comparativa de los resultados obtenidos el año 2014 y 2016 respectivamente, se observa un aumento de un 16% en la categoría de Normalidad, aumento que se generó producto de la disminución de un 15% en el la categoría de Síndrome.

Fuente: Policía de Investigaciones de Chile

En Chile a partir de la década de los años setenta, se comenzó a investigar el desgaste laboral o mejor conocido como Síndrome de *Burnout*. Maslach y Jackson (1986), nos describieron el síndrome de *Burnout* como, un estado de cansancio emocional, donde está a la base el sentirse incómodo y el no poder lograr sus propósitos.

En el año 1993, Maslach explicó el Síndrome de *Burnout* como un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros.

Al respecto, Maslach señala que la dimensión del agotamiento:

Representa el componente de estrés individual básico del *Burnout*. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Las personas se sienten debilitadas y agotadas, sin ninguna fuente de reposición. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. (p.37-43).

En cuanto a la dimensión del cinismo, Maslach indica:

Representa el componente del contexto interpersonal del *Burnout*. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional. Los trabajadores que presentan cinismo reducen la cantidad de tiempo que pasan en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a su trabajo. Siguen desempeñándose, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto, la calidad de ese desempeño disminuye. (p.37-43).

En relación con la dimensión de ineficacia, la autora señala que:

Representa el componente de autoevaluación del *Burnout*. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. (p.38).

En cuanto a los Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo, de acuerdo con Aldrete et al. (2005), se definen como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (p.33).

Finalmente, Gil-Monte (2009) señala que:

La presencia de Factores de Riesgo Psicosociales favorece a la aparición de síntomas que potencialmente puede causar un daño psicológico, social o físico al trabajador, ya sea un accidente laboral u enfermedad profesional que disminuya su salud y bienestar. (p.169-173).

Las investigaciones realizadas en la organización, buscan asegurar que los policías tengan una calidad de vida “mejor” con un desempeño óptimo, pero dar por sentado una definición exacta de lo que vendría a ser una calidad de vida mejor o un desempeño óptimo, resulta algo complejo; muchos investigadores y autores han realizado muchas definiciones pero que no cubren a cabalidad las variables, es por ello que a fin de considerar ampliamente dichos criterios, se tomó como referencia al psicólogo Raúl Ardila (2003), quien define calidad de vida de la siguiente manera:

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida. (p.161-164).

En el año 2015 Chile ocupó el quinto lugar en el ranking de países con mayor cantidad de horas de trabajo en una muestra de 38 países, y obtuvo un segundo lugar con la menor productividad laboral (Informe de la Organización de la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), 2015) lo que refleja pérdida de tiempo ya sea por factores culturales, propios de la organización o del individuo en cuanto a la gestión del tiempo y capacidad de planificar las actividades.

Entendido lo anterior, esto se puede llevar a la realidad que tiene la Institución Policial, donde el funcionario, como se mencionó en un principio, debe relacionarse con diferentes personas, debiendo mantener siempre una empatía con los usuarios, además, debe cumplir su función 24 horas, siete días a la semana, en cualquier momento y lugar, lo que llevado a la vida privada claramente no es compatible, ya que no se procura por un descanso físico y mental e influye en las dinámicas sociales, tanto en la familia, como amigos y en sus redes de apoyo.

Como se indicó, no solo el hecho de cumplir una función policial 24 horas, siete días a la semana, afecta directamente con un desempeño laboral bajo o un sentirse agotado emocionalmente, sino que también el hecho de pasar demasiadas horas en el lugar de trabajo dejando de lado en algunas ocasiones a sus familias o asuntos particulares, lo que provoca que se dé otro factor en la disminución de interés en el trabajo policial, siendo éste los Factores de Riesgo Psicosociales.

Moreno (2011) señala que:

Los Factores de Riesgo Psicosociales son factores predictivos o causales, que pueden actuar como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral, que a su vez puede alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de las personas para manejar y responder al ritmo de las actividades derivadas del trabajo. (Vol. 57)

La seguridad de la ciudadanía en todos los niveles en que se presente, requiere del desarrollo de habilidades comportamentales, manejo de grupos, conocimientos de variables sociales, dinámicas en las relaciones sociales e individuales, legislación, entre otros, lo que requiere de una capacitación constante, el cual demanda estar siempre actualizado, siendo un ente activo que debe dar cumplimiento a las normativas de la Institución y la legislación que enmarca los deberes y derechos del ciudadano.

Una condición necesaria para ser policía es tener convicción en lo que se hace y un grado de servicio social importante, capacidad de adaptación y una alta tolerancia a la frustración porque se dejan de lado varios hitos importantes en la vida de una persona, como, por ejemplo, nacimientos de hijos, cumpleaños, paseos, etc., lo cual a veces interfiere en la vida cotidiana de los que son parte de una institución pública y no logran ser comprendidos por los demás.

Frente a ello, ha existido una predisposición en los últimos años, en el cual algunos funcionarios policiales optan por solicitar licencias médicas, generalmente por estrés, por lo que se crea en esos funcionarios una propensión, frente a los hechos que ellos consideran estresores o cuando simplemente sienten que no tienen tiempo para estar con sus familias, sin que esto esté vinculado a una visión sistémica de detección e intervención por parte de la organización haciendo que los funcionarios tengan una percepción de que invierten en demasía en el trabajo, dejando de lado su vida privada, provocando de esta manera que la relación con sus pares se vaya deteriorando, potenciando las dinámicas de conflicto y distorsiones en la comunicación.

En ese contexto, en Chile, en enero del 2017, la Policía de Investigaciones sufrió una modificación en su estatuto interno con la finalidad de dar una mejor calidad de vida tanto en lo personal como en lo laboral a sus funcionarios, mediante Orden General N°2483, de fecha 22 de diciembre del 2016, se modificó la jornada laboral de los policías, quienes desde ahora deberán cumplir 44 horas semanales de trabajo, repartidas de lunes a viernes. En una entrevista otorgada a la prensa, el Director General de la PDI, manifestó que aun cuando exista esta nueva normativa, se podrán realizar otras labores policiales en horarios diferentes al establecido, por lo cual las horas antes señaladas no se registrarán de manera normal.

Debido a las características del trabajo que realiza la Policía de Investigaciones y con los nuevos horarios de trabajo establecidos, podríamos estar frente a posibles factores de riesgo psicosocial en el lugar laboral, debido a lo señalado por el Director General anteriormente.

Por lo antes expuesto, en este contexto, es necesario analizar en qué medida el agotamiento emocional podría incidir en la presencia de factores de riesgo psicosocial, con el propósito de efectuar propuestas que mejoren las acciones implementadas en la organización para desarrollar factores de protección individual y organizacional. Será necesario definir una estrategia global de trabajo para intervenir en la capacitación del personal para aumentar la seguridad individual.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cómo puede influir el agotamiento emocional en la presencia de factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Establecer si existe relación entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial en funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de agotamiento emocional a través del Cuestionario MBI, en su versión breve, en funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.
- Determinar los niveles de factores de riesgo psicosocial a través de SUSESO-ISTAS 21, en su versión breve, en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.
- Relacionar el agotamiento emocional con los factores de riesgo psicosocial de los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida y focalizar los puntos críticos de dichos factores con la finalidad de realizar una capacitación en dicha unidad policial.

1.4.3 Hipótesis de Investigación

H1= Existe una relación directa entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

H2= El agotamiento emocional, se encuentra presente en niveles altos en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

H3= Los factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en niveles altos en todos los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

1.5 Aporte y Relevancia de la Investigación

El presente estudio quiso facilitar un conocimiento más profundo de la situación psicológica laboral de los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, donde se consideró las variables del agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo establecer que existe una relación débil entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial, con lo que se logró generar propuestas para que implementaran en la Jefatura de Bienestar, específicamente el Departamento Social, para atender y proteger la salud mental y física de los funcionarios, permitiendo un desempeño eficiente y óptimo en el rendimiento profesional del funcionario, como por ejemplo la realización de autocuidados, talleres o capacitaciones referente al ámbito laboral.

De igual forma, se entregaron aportes a la PDI para desarrollar e implementar mejoras en las políticas de personal orientando sus esfuerzos y recursos a acciones concretas que intervengan factores que pudiesen estar afectando el desempeño y la calidad de vida de los mismos, utilizando herramientas científicas y evidencia empírica para lograr mejores programas institucionales que vayan en post de un entorno de trabajo saludable y desarrollo personal de quienes cumplen las funciones policiales en la Brigada de Investigación Criminal La Florida, con una proyección de su implementación primero a nivel regional y posteriormente a nivel nacional.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances

Se intentó identificar el nivel de agotamiento emocional y factores de riesgo psicosocial en los funcionarios públicos de la BICRIM de La Florida.

Se contó con el apoyo y respaldo de la Jefa de Unidad Subprefecto Sandra Gutiérrez Pérez, de la BICRIM La Florida, para la investigación con el personal policial.

1.6.2 Limitaciones

El tiempo con el cual contaban los funcionarios públicos al momento de responder los cuestionarios, ya que algunos realizaban turnos fuera de la unidad policial y otros se encontraban con turnos de noche, por lo cual no se presentaban a trabajar en la mañana.

El no tener acceso a las hojas de vida de los funcionarios y otros antecedentes personales que son de carácter reservado y secreto, con lo cual, se podría haber investigado más en profundidad si existían otros factores que hubiesen sido considerados como una forma más acotada de guiar la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Se explicarán a continuación los conceptos que resultan relevantes para comprender esta investigación. Desde los objetivos propuestos, se desprenden las siguientes temáticas importantes: el Síndrome de *Burnout*, en relación con el Agotamiento Emocional, Factores de Riesgo Psicosocial, y la Brigada de Investigación Criminal La Florida, dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile.

2.1. *Burnout*

Catsicaris, Eymann, Cacchiarelli, Usandivaras, definieron el *burnout* como:

“La forma en la que un material aun estando quemado (o fundido) puede seguir funcionando con la transmisión de la energía. El traslado de este término metafórico a la complejidad de rol profesional y al desgaste no visible de la persona (su falta de registro y la naturalización del malestar en estos contextos de trabajo) da lugar a un cuestionamiento sobre el riesgo en la salud de los profesionales” (2007)

Si bien el creador del concepto “*Burnout*” fue el psiquiatra Freudenberger, quién puso este término en práctica fue la psicóloga social Christina Maslach, quien luego de que lo expusiera públicamente en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) de 1976, captó la atención de los académicos e hizo posible su divulgación (Bosqued, 2008).

El énfasis sobre este síndrome es que consideraba el ambiente laboral, más que sólo como variables individuales del sujeto, lo que ampliaba los factores que influían en el desempeño del sujeto de ser el único responsable, creando a su vez conciencia sobre las condiciones de trabajos imperantes.

El cansancio o agotamiento emocional sucede a nivel emocional, a nivel de relación interpersonales y a nivel individual (sentimiento de autorrealización). En el entorno laboral, los síntomas asociados influyen en la disminución de la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, somatización lo

que se deriva en licencias, disminución del sentido de realización, autoconfianza, bajo umbral para soportar la presión, baja tolerancia a la frustración y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

2.1.1 Características del Síndrome

En general las definiciones de *Burnout* hacen alusión a las mismas características que se presentan con este síndrome (León, 2001):

- Es un síndrome, lo que significa que se compone de un conjunto de síntomas tanto somáticos como psicológicos.
- Se explica como una respuesta al estrés laboral crónico.
- Sus componentes son físicos, emocionales y cognitivos.
- La persona que lo padece por lo general tiene una baja consciencia de lo que le ocurre, ya que atribuye a factores externos como los causantes de su malestar.
- Afecta a profesionales que realizan un trabajo asistencial directo a personas durante períodos prolongados.
- En el área de salud se observa este fenómeno particularmente en personal que trabaja con pacientes con altos niveles de sufrimiento, pacientes terminales y psiquiátricos.

La característica central del *Burnout* y su más obvia manifestación es el cansancio, el agotamiento emocional que conlleva. Cuando alguien describe la vivencia que este síndrome le está provocando así mismo o a otros, se está refiriendo principalmente a la sensación de agotamiento que impide funcionar de manera normal (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, p.397-422).

Si bien el agotamiento es una característica relevante, no es suficiente en lo que respecta a este síndrome, ya que existen aspectos críticos que reflejan la relación que establecen los afectados con su trabajo. El agotamiento no es sólo algo que se siente, sino que también se refleja en la distancia emocional y cognitiva que se establece con el trabajo propio y con las personas que se encuentran involucradas. El trabajo de ayuda social se ve especialmente afectado cuando la capacidad del “proveedor” se ve dañada, de manera que la posibilidad de involucrarse y responder adecuadamente se ve disminuida (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, p.397-422).

Los recursos emocionales del profesional disminuyen para enfrentarse a los desafíos de su labor, de manera que se va desarrollando progresivamente una fatiga a nivel físico, mental y emocional que no encuentra correlato con el trabajo realizado, además de la presencia de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral (Bosqued, 2008).

2.1.2 Síntomas del *Burnout*

Los síntomas de este síndrome se pueden manifestar en diversas áreas en quien lo padece. Se pueden describir así:

Síntomas físicos: Dolores de cabeza, de cuello, de espalda, problemas del aparato locomotor, complicaciones en el sistema digestivo, alteraciones en el sueño y del apetito, problemas cutáneos y en general mayor vulnerabilidad a todo tipo de enfermedades (Arón & Llanos, 2004, p. 5-15).

Síntomas conductuales: Ausentismo laboral, impuntualidad, baja productividad y eficiencia, disminución del entusiasmo al trabajar, falta de iniciativa y constancia en las tareas de equipo, poca participación o no inclusión en proyectos, intolerancia a la frustración, irritabilidad, aburrimiento, rigidización y dificultad para tomar decisiones (Arón & Llanos, 2004; Catsicaris, Eymann, Cacchiarelli & Usandivaras, 2007). Se observa una tendencia a las adicciones o al consumo excesivo de alcohol, drogas, medicación (León, 2001).

Síntomas psicológicos: Desmotivación, decaimiento, desgano, estado de amargura, sensación de vacío, deterioro emocional y del autoconcepto, negativismo ante la vida y ante los demás, culpa, oscilación entre autoinculpação y sentimientos de omnipotencia en relación con los pacientes (Arón & Llanos, 2004; Längle, 2010). En general, hay una falta de conciencia del propio estado de agotamiento e irritación constante, lo que se manifiesta en las conductas anteriormente nombradas como oposicionismo, descalificación a otros, intervenciones hipercríticas y baja autocrítica (Catsicaris, Eymann, Cacchiarelli & Usandivaras, 2007).

Síntomas organizacionales: Más allá del mismo sujeto, secciones completas de trabajadores pueden manifestar la presencia del síndrome mediante un aumento de la rotación de personal, competencia entre grupos, poca colaboración y la demostración de rabia entre colegas (Aguirre & Montedónico, 2009).

2.1.3 Diagnóstico

Una opción diagnóstica es considerar el síndrome de *burnout* como un problema laboral e incluirlo en el Eje I de la Clasificación Internacional de Enfermedades, en su décima versión (CIE-10) que agrupa los trastornos clínicos y otros problemas que pueden ser objeto de atención médica. Esta categoría puede usarse cuando el objeto de atención clínica es un problema laboral que no se debe a un trastorno mental o que, si se debe a un trastorno mental, es lo bastante grave como para merecer una atención clínica independiente. En esta categoría se incluyen problemas como la insatisfacción laboral y la incertidumbre sobre la elección profesional. Sin embargo, el síndrome de *burnout* como patología presenta un cuadro clínico mucho más grave e incapacitante para el individuo y para el ejercicio de la actividad laboral que estos problemas.

Debido a que estas posibilidades de diagnóstico no terminan de recoger las características del *burnout* en toda su amplitud, no es desacertado recomendar su inclusión tanto en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM) como en la CIE-10, como una patología con entidad propia.

2.1.4 Factores Precipitantes

Este síndrome tiene varias dimensiones, las cuales se revisarán a continuación:

2.1.4.1 Dimensiones personales y Familiares

No han sido pocas las investigaciones que han querido establecer características comunes en aquellas personas que padecen el síndrome, algunas de ellas serían:

Vida familiar y social: Una vida familiar carente de motivaciones y satisfacciones compartidas (León, 2001). También acontecimientos que pueden afectar la normalidad en la vida familiar o personal, como una enfermedad grave propia o de un familiar allegado, muerte de un ser querido, nacimiento de un hijo, aborto, situación familiar conflictiva o dificultades económicas. Roles de cuidado infantil y como proveedor. Todas situaciones que producen estrés y esto lleva a una posición desventajosa para afrontar cualquier otra tensión (Bosqued, 2008).

Edad y experiencia: La edad suele ser una de las variables que se correlaciona de manera más consistente con el *burnout*, donde aquellos cuyas edades fluctúan entre los treinta y cuarenta años presentan más altos niveles de desgaste profesional (Aguirre & Montedónico, 2009).

En los primeros años de ejercicio profesional se suele producir un choque entre las altas expectativas e idealismo del profesional contra la realidad cotidiana diaria laboral, existiendo investigaciones que demuestran una correlación negativa entre la edad de los sujetos y la presencia de stress (Bosqued, 2008).

Género: Existen investigaciones que indican que esta variable no es un predictor fuerte de *burnout* (Aguirre & Montedónico, 2009). Sin embargo, otras indican que el sexo sí puede incidir, donde el género femenino se vería perjudicado, principalmente por las funciones extralaborales con las que debe cumplir la mujer, como madre, pareja, dueña de casa, etcétera. (León, 2001) en las culturas latinas.

Estado civil: Se ha descubierto que los solteros, sin pareja estable podrían estar más predispuestos en comparación a casados y divorciados a desarrollar el síndrome, algunas investigaciones indican que habría mayor predisposición en profesionales solteros hombres (Aguirre & Montedónico, 2009).

Sentido de vida: Existen investigaciones que han mostrado que aquellas personas que ven un “sentido” en sus vidas, suelen tener una menor predisposición de padecer *burnout* que aquellos que no. El sentir que no hay un “sentido” en la vida propia contribuye a un alto grado de despersonalización y de agotamiento emocional (Längle, 2010).

Características de personalidad: Se ha observado, por ejemplo, que generalmente las personas más emotivas, son más propensas a padecer el síndrome de *burnout* que aquellas que se inclinan sobre la razón al momento de enfrentarse a los conflictos que acontecen en el ejercicio profesional (León, 2001).

También resulta relevante considerar que aquellas personas que presentan un nivel de locus de control externo, es decir que atribuyen eventos y logros al poder de otros o a la ocasión más que a su propia responsabilidad, habilidad y esfuerzo presentan mayores probabilidades de padecer *burnout*. Los individuos que presentan un locus de control externo en general creen que fuerzas externas a ellos los manejan, como el azar, la suerte o el comportamiento de los demás (Maslach, 2001).

Como contraposición, el asumir que se tiene el control puede ser una creencia que tiene un poder anti-desgastante. Asimismo, el locus de control cuando es interno estimula al sujeto a buscar alternativas frente a los problemas en comparación a quien cree que las cosas no pueden ser cambiadas ni mejoradas por sí mismo. Sin embargo, resulta prudente no caer en el extremo de creer poder controlarlo todo porque ahí se puede caer en la misma dinámica estresante del *burnout* (Bosqued, 2008).

Actitud hacia el trabajo: Aquellas personas más idealistas están más propensas en desarrollar *burnout*, en el sentido de las altas expectativas que presentan este tipo de personas, donde el individuo debe trabajar mucho y consigue poco, lo que puede provocar agotamiento y posteriormente despersonalización (Maslach & Leiter, 2005).

2.1.4.2 Variables sociales y organizacionales

El desgaste del profesional es mayor si las relaciones con los compañeros de trabajo y con los sujetos a los cuales va dirigido el servicio prestado son tensas y conflictivas por un período prolongado de tiempo (Gil-Monte, 2002). Aquellos que trabajan en los niveles más bajos de la organización son los más vulnerables a presentar este síndrome (Marcelissen, 1987, citado en Moreno-Jiménez & Garrosa, 2001, p. 59-83).

Dentro del nivel organizacional, no sólo puede resultar conflictivo el trabajo con pares y jefes, sino también los mismos clientes o pacientes con los que se trata también pueden resultar dañinos para un buen desempeño. De esta manera el cliente o paciente puede ser un factor de tensión por el tipo de problema que trae, la gravedad de este y la escasa posibilidad de cambio que pueda tener, la relevancia emocional que lleva a una mayor implicación personal, normas entre cliente y profesional, y también la misma conducta del paciente si es pasiva o activa en relación a su problemática (Maslach, 2001).

Los trabajos dedicados a analizar la influencia de los factores organizacionales sobre el desgaste profesional o *burnout* han sido los menos estudiados que en lo que respecta a otras dinámicas. Entre estos factores probablemente los que han sido más estudiados en el campo específico de la Psicología de las Organizaciones han sido la cultura corporativa, el clima laboral y los estilos directivos, los tres dependientes a su vez de los factores estructurales de la organización (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2001).

Maslach y Leiter (2005) proponen un modelo donde existen 6 elementos que influyen en la aparición del *burnout* donde la organización tiene injerencia:

Carga laboral: Una alta carga laboral en un solo individuo puede generarle una gran sobrecarga, además la incertidumbre en las funciones, responsabilidades y objetivos del puesto sin claridad del aporte al proceso en el que participa pudiendo desgastar gran parte de su energía.

Esta complicación en la carga laboral puede presentarse también en casos en que se ha escogido erróneamente el tipo de trabajo pudiendo ser especialmente complejo aquellos casos donde el trabajo del profesional consiste en expresar y demostrar emociones inconsistentes con las suyas. Generalmente la carga laboral va asociada al aspecto de desgaste emocional del *burnout* (Maslach & Leiter, 2005).

Control: Este concepto está generalmente asociado con la sensación de ineficacia o reducido logro personal del *burnout*. Dificultades en el control del trabajo, son usualmente observables en que los sujetos tienen un bajo control sobre los recursos necesarios para realizar su trabajo o bien tienen insuficiente autoridad para ejercer el rol asignado a su manera. Los sujetos sobrecargados pueden experimentar una crisis en relación al tema control como en el tema de carga laboral. Para las

personas resulta beneficioso el producir resultados con los que ellos se encuentran comprometidos, a diferencia de no tener la capacidad de ejercer autoridad alguna (Maslach & Leiter, 2005).

Recompensas: El poco reconocimiento devalúa tanto al profesional como a su trabajo y por consiguiente, la recompensa intrínseca de estar haciendo algo útil y bien resulta ser un punto crítico. Esta área se vincula con el aspecto de ineficacia del *burnout* (Maslach & Leiter, 2005).

Comunidad- entorno: El conflicto se da en este caso, cuando la persona no puede establecer una conexión positiva con otros en el lugar de trabajo, donde hay conflictos que se dan de manera crónica y nunca son resueltos, existiendo un ambiente de hostilidad y frustración reduciendo la posibilidad de tener algún apoyo social (Maslach & Leiter, 2005).

Equidad: El respeto mutuo entre los profesionales es central para el compartido sentido de comunidad. La inequidad se puede dar de muchas maneras, a través de un salario injusto, cuando hay engaño, cuando las evaluaciones y los ascensos son manejados de manera poco apropiada. Una carencia de equidad posibilita el desarrollo del *burnout* en por lo menos dos días; una de ellas es la experiencia de un tratamiento desigual que resulta emocionalmente desgastante y segunda la inequidad estimula un comportamiento despersonalizado en el lugar de trabajo (Maslach & Leiter, 2005).

Valores: De alguna manera el sujeto puede encontrarse realizando trabajos que son poco éticos para ellos y poco acordes a sus propios valores. También puede darse un desajuste entre las propias expectativas y aspiraciones del profesional y los valores de la organización. Los profesionales también pueden encontrarse en un conflicto cuando existe una fuerte discrepancia entre lo que dice el estamento de la organización y lo que ocurre en la práctica laboral misma, o bien cuando los valores dentro de la organización misma se contradicen (Maslach & Leiter, 2005).

2.2 Factores de Riesgo Psicosocial

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), los factores psicosociales pueden referirse a los aspectos individuales y personales del trabajador, a las condiciones de trabajo y al medio ambiente de trabajo, o a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que impactan en él (Comisión Mixta OIT-OMS, 1984).

Asimismo, señalan que:

Los factores psicosociales relacionados con aspectos individuales o personales del trabajador se refieren a las capacidades y limitaciones del trabajador en relación con las exigencias de su trabajo, a sus necesidades y expectativas, y si estas se satisfacen o no, y a sus costumbres y cultura. Las condiciones de trabajo y el medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración. Los factores externos al lugar de trabajo, que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda. Estos distintos factores psicosociales interactúan en el ambiente de trabajo, y al estar influidos por las condiciones sociales y económicas, pueden cambiar con el tiempo. La interacción entre estos factores es importante, pues pueden afectar la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT-OMS, 1984, p.5)

En tanto, la Dirección del Trabajo, define como estrés laboral: “Un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que significan peligro, o que son percibidas como amenazantes para la integridad física o psicológica de la persona” (Dirección del Trabajo, 2001).

Carayon, Haims y Yang, definen los factores psicosociales como “las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores” (Carayon, Haims & Yang, 2001; citado en Moreno & Báez, 2010, p. 6).

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al., 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud (Benavides et al. 2002; Peiró, 1993; citados en Moreno & Báez, 2010, p.8).

Complementariamente, en el ámbito laboral se comprobaba una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (*work-related stress*) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths & Rial-González). El modelo inicial de Levi, (1971, 1981) establecía la correspondencia entre los estresores psicosociales, organizacionales y los problemas de salud mediante la intervención del programa biológico del organismo. De aquí la importancia de evaluar factores psicosociales (Moncada & Llorens, 2006; Nogareda & Almodóvar, 1997; Oncins & Almodóvar, 2006) como determinantes de la salud de los trabajadores (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000; Moncada & Llorens, 2006; Nogareda & Almodóvar, 1997; Oncins & Almodóvar, 2006; citados en Moreno & Báez, 2010, p.11).

Respecto del riesgo psicosocial, Moreno y Báez (2010) señalan que “es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p.48-50).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha afirmado que dichos riesgos psicosociales son una prioridad en cuanto a los riesgos emergentes dentro del contexto laboral. Además, las enfermedades psicosociales como el estrés, la depresión y la ansiedad fueron catalogadas como las segundas más comunes, al obtener un 28% entre los problemas más usuales de salud en el trabajo. Conociéndose así la percepción de estos dos aspectos (factores y riesgos psicosociales) en la literatura, podría hablarse entonces de “relaciones” dentro y fuera del contexto organizacional.

Estos riesgos psicosociales en el entorno laboral podrían estar relacionados con desórdenes musculoesqueléticos, en ocasiones presentándose dolores en la espalda baja, al igual que las enfermedades cardiovasculares como las coronarias. Además de estos se encuentran consecuencias psicológicas, tales como la depresión, la cual podría estar relacionada con el estrés laboral, y la dependencia a la nicotina en fumadores, entre otra (Arón & Llanos, 2004).

Uno de los principales riesgos psicosociales hace referencia al síndrome de quemado en el trabajo (“*burnout*”), definido ampliamente como una respuesta al estrés en el trabajo de tipo crónico “caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral”, una sintomatología multidimensional que se desarrolla como consecuencia de un período prolongado de estrés (Maslach, 2010).

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él (Gil-Monte, 2009).

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo –el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario–. El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (v.g., sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (v.g., problemas de sueño,

cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud. Las dolencias que con más frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente (Gil-Monte, 2009).

2.2.1 Factores Psicosociales y Factores Psicosociales de Riesgo

Para contextualizar la presente investigación, haremos referencia a las diferencias existentes entre un Factor Psicosocial y un Factor Psicosocial de Riesgo.

Los factores psicosociales son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos (Minzberg, H., 1993, citado en Moreno & Báez, 2010, p.7).

Los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Kalimo, El-Batawi & Cooper, 1988, citado en Moreno & Báez, 2010, p.6).

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica (Cox & Griffiths, 1996, citado en Moreno, 2011). Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo (Taris & Kompier, 2005, citado en Moreno, 2011). Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros

muchos. Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable.

Los principales modelos de estrés laboral han expuesto los mecanismos principales que dan lugar a los factores de estrés laboral y la investigación psicofisiológica, médica y psicológica ha propuesto diferentes tipos de procesos que relacionan los factores de estrés laboral y el daño a la salud, tanto física como psicológica (Cooper, 1994, citado en Moreno, 2011).

En los últimos años, probablemente a partir de la primera década de este siglo xxi, se ha comenzado, de hecho, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente, pero de una gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales. Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el *burnout* o desgaste profesional, y la inseguridad contractual (Selye, 1975; Lazarus, & Folkman, 1986; Hobfoll, 1989; Mc Ewen, 2002, citado en Moreno, 2011).

2.2.1.1 Características de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control (González Maestre, 2003; Llana, 2003, citados en Moreno & Báez, 2010). A continuación, se desarrollan las ideas de las características antes descritas:

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo: El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick & Briner, 2000, citado en Moreno & Báez, 2010), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.- Dificultad de objetivación: El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman & Van den Bossche, 2008, citado en Moreno & Báez, 2010), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- Afectan a los otros riesgos: El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977, citado en Moreno & Báez, 2010). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo

tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001, citado en Moreno & Báez, 2010).

4.- Escasa cobertura legal: El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema & de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997, citados en Moreno & Báez, 2010). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía. La carga de trabajo, el conflicto de rol, las incertidumbres laborales no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6.- Dificultad de intervención: Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick & Briner, 2000, citado en Moreno & Báez, 2010), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas.

2.2.2 Conflicto Familia-Trabajo

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo-familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

Probablemente, la conciliación trabajo-familia nunca ha sido un tema fácil a partir del momento histórico en el que, por razones económicas, la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad. A partir de la Segunda Guerra Mundial la incorporación de la mujer al mundo laboral ha sido progresiva y constante sin que los cambios socio culturales hayan ido a la misma velocidad (Álvarez, 2011).

El desarrollo de carreras, del hombre y la mujer, ha supuesto una reorganización de los tiempos de matrimonio y de los roles de maternidad-paternidad a veces difíciles de conciliar con las exigencias laborales o la dinámica de las ciudades industrializadas, la globalización de la información y las redes sociales. Con respecto a los cambios sociales, sin duda uno de los más relevantes ha sido la incorporación de la mujer al trabajo (Álvarez, 2011).

Esta incorporación supone un cambio en la estructura y en la dinámica familiar, y conlleva dificultades para compaginar trabajo y familia. Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las responsabilidades familiares ahora también deben atender las laborales, por lo que se encuentran con mayores problemas de conciliación. La nueva situación afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles ya que como Paterna y Martínez (2006) sugieren, se les pide mayor colaboración en tareas familiares y participación en la crianza. Las nuevas exigencias, aunque sigan distribuyéndose de forma desigual, afectan en principio a hombres y mujeres.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles (Greenhaus & Beutell, 1985). El conflicto entre las dos esferas lo puede ser visto desde dos perspectivas (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto.

La importancia que en los últimos años se está dando a la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo-familia (Eby et al. 2005, citado en Moreno & Báez, 2010).

2.2.3 Protocolo de Prevención

El Ministerio de Salud de Chile (MINSAL), en su “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, señala los efectos descritos sobre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo, los que se utilizarán como marco conceptual para esta investigación, los que interactúan y se potencian entre sí:

a) Efectos sobre la salud física de los trabajadores: a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicósomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

b) Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; *burnout*; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.

c) Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.

Por otra parte, el MINSAL, tiene un listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile derivada de estudios realizados en el país. Aquí se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral (ver tabla N°1).

| N° | Factor | Descripción |
|----|--|--|
| 1 | Organización y condiciones del empleo | Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo, formas de comunicación y acceso a la información; interferencia, trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo. |
| 2 | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Hace referencia a las posibilidades del desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo |
| 3 | Demandas psicológicas | Exigencias de tipo cuantitativas, emocionales, de esconder emociones; sensoriales y cognitivas. |
| 4 | Violencia y acoso | Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual. |
| 5 | Relaciones al interior del trabajo | Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos. |
| 6 | Doble presencia | Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a). |

Tabla N°1

fuelle: Elaboración propia

Hay que señalar que los protocolos mencionados anteriormente no se aplicarían al personal del Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile. En cuanto a la PDI, mediante DFL-1, de fecha 11 de noviembre de 1980, la cual tuvo una actualización el 21 de octubre de 2014, mediante Ley N°20785, podemos entender en su Título Preliminar, Disposiciones Generales, que en su Art. N°5, letras g) y h), hacen mención de lo que se entiende por accidente en Acto del Servicio y Enfermedad Profesional.

Sin perjuicio de lo expresado anteriormente, la Dirección del Trabajo dispone en los artículos 184, 505 y 506 del Código del Trabajo, sobre el deber de seguridad del empleador; de fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo, de la aplicación de la legislación laboral, y de sus facultades de sanción, respectivamente, y en el artículo 76 de la ley N°16.744, que “Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, respecto a la investigación y fiscalización de accidentes del trabajo fatales y graves, la Orden de Servicio N°02, de fecha 31 de mayo de 2013, de la Dirección del Trabajo, señala que "Sistematiza, refunde y actualiza las instrucciones vigentes relativas a criterios de actuación frente a accidentes del trabajo y ocultamiento de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales", bajo el rubro destacado de "Accidentes de Funcionarios Públicos o Municipales," del N°3, expone:

"En este caso, se investigarán los accidentes del trabajo graves o fatales, de la misma forma que para los trabajadores dependientes del sector privado. Lo anterior de conformidad a lo establecido en dictamen de la Contraloría General de la República N°65.503 de fecha 03 de noviembre de 2010, que aclara sobre las facultades de las Inspecciones del Trabajo para fiscalizar y disponer sanciones en el caso de accidentes del trabajo fatales o graves de estos servidores, respecto de los servicios públicos y municipalidades”.

Agregando además que: "Las entidades empleadoras que les corresponde aplicar la normativa de los accidentes del trabajo fatales o graves son aquellas señaladas en el artículo 1° de la ley N° 19.345, que establece que los trabajadores de la Administración Civil del Estado, centralizada y descentralizada, de las municipalidades, y de las demás instituciones que ahí se mencionan, quedarán sujetos al seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales a que se refiere la ley N°16.744."

2.3 Policía de Investigaciones de Chile

La creación de la Policía Civil la encontramos en 1864, año en que se crean los “guardias comisionados”, origen de la Sección de Pesquisas. En aquel periodo, los comisionados debían pasar inadvertidos entre la gente para llevar a cabo sus investigaciones, por lo que no utilizaban uniforme, sello que hasta el día de hoy permanece y caracteriza a la Policía de Investigaciones de Chile (PDI).

Ese mismo año la Municipalidad de Valparaíso crea a la “Policía Secreta” y su objetivo era el “Descubrir ladrones y malhechores”. Tarea para la cual el uso del uniforme era contraindicado, el secreto consistía en pasar “desapercibido”.

Sobre la base de la actuación del Comisionado— precursor del actual Detective-, se fue configurando una especialidad policial que progresivamente tendrá mayores requerimientos y en la cual los jueces encontrarán un eficaz complemento.

Ya en 1870, el Comisionado se convirtió en un indispensable apoyo para el control del delito y la más expedita administración de justicia, ante esto el intendente de Santiago, Benjamín Vicuña Mackenna, proponía adoptar como modelo policial a seguir el del “*agent de la sûrete*” de París, Francia, país del cual también se tomó la estructura administrativa de la policía, la denominación de cargos que perduran hasta hoy “*Inspecteur, Commissaire, Préfet*”, inclusive el actual Cuartel Central de la policía civil, ubicado en la calle General Mackenna 1314, comuna de Santiago Centro, es una réplica exacta de la policía gala.

En 1874 el comandante de la policía de Valparaíso Jacinto Pino incorporaba el uso de la fotografía como un eficaz instrumento en la identificación de delincuentes, situando a Chile entre los pioneros del continente en el empleo de la más moderna técnica de identificación y en la confección de una galería de delincuentes.

Más tarde en 1887 se retrata a más de 5000 cadáveres en la Morgue de Santiago, con lo cual se da inicio a la fotografía forense. Asimismo, el comandante Pino se preocupó de que la policía tuviese un “distintivo para guardar la incógnita y ser reconocida”, hecho que constituye el primer antecedente de la Placa de Servicio, lo que señala un paso significativo para la identidad del investigador policial.

Día a día se avanzaba en medicina legal, sistema carcelario y leyes. El agente o comisionado adquiriría lentamente su propia identidad y reconocimiento social, empleando técnicas apropiadas y un método científico. Este factor aparecía como clave, para frenar a la delincuencia que aumentaba por una progresiva concentración urbana.

El 1° de septiembre se establece la Sección de Seguridad de Valparaíso con 45 integrantes. El mismo año ingresaron las tres primeras mujeres agentes a la Sección y se entregaron las bases del actuar policial, por cuanto el Reglamento Interno de la Policía de Santiago, establecía, entre otros, “Los servicios de la Sección son estrictamente reservados, comprendiendo los medios empleados y los resultados obtenidos...”, “La sección de Seguridad tenía abiertas sus oficinas desde las 08:00 hasta las 17:00 horas, a lo que se le agregaba el espíritu de la función: “Todo empleado de policía deberá considerarse permanentemente en servicio aun cuando no se le hubiese designado para un puesto determinado...”. (1887).

Luego de un corto período en que la Sección de Seguridad fue parte de “Carabineros de Chile” (Institución creada en 1927), lapso en el cual mantuvo su carácter investigativo de civil, se dicta el Decreto Supremo N°5115 del 26 de diciembre 1932, que la separa de Carabineros y posteriormente la Ley N°5180 del 19 de junio de 1933, que consagró la autonomía administrativa del servicio, puesto que establece que los Servicios de Investigaciones, Identificación y Pasaportes serán una sola repartición, de carácter civil, dependiente del Ministerio del Interior.

El 24 de enero de 1979, bajo la gestión del Director General Ernesto Baeza, mediante el Decreto Ley N°2.460, Título Primero, Artículo N°5, señala lo siguiente: “Corresponde en especial a la Policía de Investigaciones de Chile contribuir al mantenimiento de la tranquilidad pública; prevenir la perpetración de hechos delictuosos y de actos atentatorios contra la estabilidad de los organismos fundamentales del Estado; dar cumplimiento a las órdenes emanadas del Ministerio Público para los efectos de la investigación, así como a las órdenes emanadas de las autoridades judiciales, y de las autoridades administrativas en los actos en que intervengan como tribunales especiales; prestar su cooperación a los tribunales con competencia en lo criminal (3); controlar el ingreso y la salida de personas del territorio nacional; fiscalizar la permanencia de extranjeros en el país, representar a Chile como miembro de la Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL), y dar cumplimiento a otras funciones que le encomienden las leyes”.

Dentro de nuestra Carta Magna, en el año 1980, se incluye en su Capítulo XI, “Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública”, en su Artículo N°101, Párrafo 2, señala lo siguiente: “Las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública están integradas sólo por Carabineros e Investigaciones. Constituyen la fuerza pública y existen para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, en la forma que lo determinen sus respectivas leyes orgánicas. Dependen del Ministerio encargado de la Seguridad Pública”.

En 1982, la Escuela pasa a llamarse “Escuela de Investigaciones Policiales Presidente Arturo Alessandri Palma” y en 1984, la Ley N°18.322 cambia la denominación de “Investigaciones de Chile”, por “Policía de Investigaciones de Chile”.

Actualmente, la PDI dispone para el despliegue territorial de sus servicios con 101 Brigadas de Investigación Criminal, 275 Unidades Especializadas y 16 Laboratorios de Criminalística. (Cuenta Pública 2016).

2.3.1 Brigada de Investigación Criminal de La Florida

Inaugurada en el año 1980, por el director de ese entonces Fernando Paredes Pizarro, con la finalidad de prestar servicios de patrullaje y vigilancia a la comuna de La Florida. Con el pasar de los años y el rápido crecimiento poblacional y un desarrollo tecnológico a nivel nacional, la BICRIM de La Florida, se mantuvo a la vanguardia de los hechos que se iban presentando, donde actualmente, la dotación de 47 funcionarios policiales debe cubrir una superficie de 7.020 hectáreas, es decir 70.2 Km², que corresponde al 3,42 % de la superficie total del Gran Santiago (incluidas las comunas de San Bernardo y Puente Alto). En términos reales significa una expansión de casi 80 veces en 40 años, con una población comunal de 394.821, lo que, llevado a un contexto de policías por población civil, esto nos daría que, por 1 policía, habría 12.343 personas en la comuna de La Florida.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque o tipo de investigación

La metodología utilizada en la presente investigación fue de tipo cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) ésta se define como un enfoque que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). y que entre sus características se encuentra el rol del investigador, quien debe, apoyado en la revisión bibliográfica exhaustiva, plantear problemas de investigación concretos, de los cuales se desprenda una hipótesis seguida de una serie de procedimientos, que buscan para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y de acuerdo con ciertas reglas lógicas, que los datos generados posean los estándares de validez que contribuirán a la generación de conocimiento (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Para Ibáñez (2006) es “el estudio de distribución de valores de una variable en una población de individuos, trabaja con unidades simples y equivalentes. Tanto en la muestra como en el instrumento, opera con números. Individuos –abstraídos de sus relaciones sociales, y abstraídos de su complejidad subjetiva– y variables –abstraídas de las totalidades de las que forman parte– son numerables precisamente por su alto grado de abstracción” (p.12). Agrega, además, “en su modo más técnico, la cuestión de la investigación cuantitativa se remite a las condiciones en que su esquema de variables-valores puede ser aplicado para producir la información en su sentido inmediato. El dato. La producción del dato entonces se remite a la calidad del “instrumento de medida”, entendido ahora como el conjunto de variables, valores, o preguntas, respuestas, o temas y alternativas, en el que deben realizar sus selecciones los individuos de la muestra” (p.16).

3.2 Alcance de la investigación

La investigación tiene un alcance correlacional, este tipo de estudios tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación de las variables estudiadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

3.3 Diseño de la investigación

El diseño usado en esta investigación fue de tipo no experimental, los resultados del estudio mostraran una medición del fenómeno de estudio tal y cual se presenta en la realidad, sin realizar algún procedimiento de manipulación en las variables de investigación, siendo esta las variables el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial.

Esta investigación tiene un carácter transversal, donde la medición da cuenta de la manifestación del fenómeno en un momento específico del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Cabe destacar que Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran además que el alcance de una investigación no es un estado puro, son más bien generalidades las que se consideran al momento de definir el alcance. De esta forma, el alcance de esta investigación es exploratoria. Se efectúa este tipo de investigación generalmente cuando el objetivo a explorar ya sea un tema o problema de investigación, ha sido poco estudiado, del cual se han generado más dudas o simplemente, son investigaciones de las cuales no se han realizado estudios anteriores, por lo cual la presente investigación quiso indagar en la relación entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios policiales de la Brigada de Investigación Criminal La Florida.

3.4 Descripción de los instrumentos

La recolección de información se realizó a través de los instrumentos de medición SUSESO/ISTAS 21 y *Maslach Burnout Inventory* (MBI-ed/HSS), ambas en su versión breve.

3.4.1 SUSESO/ISTAS 21

El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS 21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) (Kristensen et al. 2005). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Alvarado et al., 2012).

Posee dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje, y una versión completa (139 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional. Ambas son de tipo auto-registro. Este método permite definir las áreas problemáticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: “verde”, que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); “amarillo” señala una condición de riesgo moderado; y “rojo”, una condición de alto riesgo, (la peor condición de trabajo). Cuando se planifica una intervención, se sugiere, naturalmente, comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población de trabajadores en “rojo”.

SUSES/ISTAS 21, evalúa cinco dimensiones mayores que son:

1. **Exigencias psicológicas:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando la labor requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
2. **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.
3. **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros/as, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
4. **Compensaciones:** cuando se falta al respeto, se provoca inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo.
5. **Doble presencia:** dice relación con la conciliación trabajo/familia y la corresponsabilidad parental. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres.

Las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, son las siguientes: (ver Tabla N°2)

| Grupo de dimensiones | Dimensiones psicosociales |
|--|--|
| Exigencias psicológicas (5) | Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales Exigencias psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales |
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades (5) | Influencia Control sobre los tiempos de trabajo Posibilidades de desarrollo en el trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa |
| Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (5) | Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de relación con compañeros de trabajo |
| Compensaciones (3) | Estigma Inseguridad respecto al contrato de trabajo Inseguridad respecto a las características del trabajo |
| Doble presencia (2) | Preocupación por tareas domésticas Carga de tareas domésticas |

Tabla N°2

fuelle: Elaboración propia

Características y alcance del instrumento SUSESO/ISTAS21 y que hacen de él uno de los instrumentos elegidos:

- Permite identificar y medir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Es aplicable a cualquier tipo de trabajo o actividad económica.
- Permite medir el riesgo en distintos niveles en la organización: por actividad, por grupos, por unidades de trabajo, en la organización completa.
- Existe una escala nacional de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo que cumple funciones de estándar.
- Permite planificar acciones de prevención basadas en un diagnóstico preciso.
- Permite evaluar el impacto de las acciones de prevención.

3.4.2 *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

En muestras chilenas, Barría (2002) investigó el *burnout* en asistentes sociales, aplicando el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* y obteniendo los tres factores encontrados por Maslach y Jackson. Así mismo, el análisis factorial de los tres factores determinó que la varianza total explicada fue un 51,6%. El primer factor explica el 23,6 %, el segundo factor el 14,1 % y el tercer factor el 13,9%.

En el 2014, Olivares, Mena, Jélvez y Macía, en la Universidad de Santiago de Chile, validaron para el país, la versión del MBI utilizado en el presente estudio, una versión diseñada para docentes con modificaciones en el cuestionario para los servicios sociales (MBI-ed/HSS).

Se realizó una adaptación lingüística del instrumento en aquellos ítems que utiliza la palabra alumnos, siendo reemplazada por la palabra atendidos (Olivares, Mena, Jélvez & Macía, 2014).

El MBI-ed/HSS se divide en tres sub-escalas las cuales miden tres factores que componen la prueba. Estos factores son: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización profesional/sensación de falta de logro, pero para menester de esta investigación, solo se trabajará y explicará el primer factor, el cual es el agotamiento emocional.

- **Agotamiento emocional:** Falta de energía o fatiga psicológica, se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales y sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Corresponde a la dimensión individual del estrés en el *burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 citado en Cornejo, 2009). Definición operacional, en la versión original del MBI corresponde al puntaje obtenido en las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. En la adaptación del instrumento realizada para Chile (Cornejo, 2009), en la versión completa, corresponde al puntaje obtenido en las preguntas 23, 24, 25, 28, 30, 34, 35, 36, 38, 42 del cuestionario de auto-reporte.

Las dimensiones del Cuestionario MBI, son las siguientes: (ver tabla N°3)

| Grupo de dimensiones | Descripción Dimensiones psicosociales |
|--|---|
| Agotamiento emocional (9) | Disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás. |
| Despersonalización (5) | Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. |
| Realización personal en el trabajo (8) | La tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión. |

Tabla N°3

fuelle: Elaboración propia

El modelo de Maslach se centra en la respuesta emocional, por lo que esta dimensión es la más representada en cuanto a número de ítems. También es la que más se asocia con problemas derivados del estrés laboral (Evans & Fisher, 1993; Lee, 1993). Esto es apoyado por los hallazgos de diversas investiga, en donde la mayor parte de la varianza es explicada por este factor (Barría, 2002). En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdodos (1997, citado en Grajales, 2000) para Agotamiento Emocional es de 0.90.

A partir de las respuestas de los evaluados se obtienen puntuaciones estimadas como baja, media o alta.

3.5 Población

Estuvo compuesto de 37 funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida, hombres y mujeres, de entre 22 a 55 años, los cuales se desempeñan en diversos cargos al interior de esa BICRIM.

3.6 Tipo de muestro

La muestra no probabilística no es un producto de un proceso de selección aleatoria. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. La desventaja del método de muestreo no probabilístico es que no se toman pruebas de una porción desconocida de la población. Esto implica que la muestra puede representar a toda la población con precisión o no. Por lo tanto, los resultados de la investigación no pueden ser utilizados en generalizaciones respecto de toda la población (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010). Por otro lado, es un muestreo por conveniencia, donde se selecciona a los participantes que están dispuestos y disponibles para ser estudiados (Creswell, 2008).

3.7 Procedimiento

Para llevar a cabo el estudio, se dividieron las etapas de la investigación en cinco fases:

Fase 1: En la primera fase del estudio se realizó una reunión con la jefa de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, donde el investigador presentó los principales objetivos de la investigación. La reunión tuvo un tiempo estimado de 30 minutos, donde se recopiló información acerca de las características de la muestra y la posterior coordinación de la aplicación de los cuestionarios. En este encuentro, el investigador solicitó firmar una carta de autorización para acceder a la ejecución de la investigación.

Fase 2: En la segunda fase el investigador, coordinó con los funcionarios policiales los días y horarios en los cuales se realizarían estas encuestas, indicándoles que la investigación sería completamente anónima, indicándole que, para resguardo de los participantes, se les haría firmar una carta de consentimiento informado.

Fase 3: En la tercera fase se comenzó la aplicación de los cuestionarios al grupo de estudio, los que fueron reunidos en diferentes dependencias de la unidad policial, con una duración de 10 a 15 minutos sumando los dos cuestionarios. Es relevante mencionar que inicialmente la muestra la componían 47 funcionarios, de los cuales 10 no quisieron participar en la investigación.

Fase 4: Durante esta fase se requirió de un tiempo de 5 días para poder obtener el máximo de participantes que, debido a sus labores, en oportunidades no se encontraban en la unidad policial. Posterior a esto, se analizó los resultados obtenidos a fin de generar conclusiones y discusiones finales.

Fase 5: En la última fase de la investigación, se realizó una reunión con todos los participantes de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, con la finalidad de presentar los principales resultados obtenidos durante la investigación y hacer un cierre final del proceso. Esta reunión permitió hacer una retroalimentación hacia las jefaturas de la unidad policial y, asimismo, agradecer por la disposición e interés mostrado en la investigación. Adicionalmente, se realizó una capacitación en la cual se entregaron herramientas para que los funcionarios puedan a futuro mejorar su calidad de vida.

3.8 Plan de análisis

La tabulación de los datos se realizó con el software de análisis estadístico para ciencias sociales SPSS, en su versión IBM SPSS 22 y Microsoft Excel.

El programa SPSS «*Statistical Product and Service Solutions*» es un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para el análisis estadístico. Al igual que el resto de aplicaciones que utilizan como soporte el sistema operativo *Windows*, el SPSS funciona mediante menús desplegables, con cuadros de diálogo que permiten hacer la mayor parte del trabajo simplemente utilizando el puntero del ratón.

Se separarán por dimensiones, primero agotamiento emocional del cuestionario MBI, versión breve y cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve y edad.

Para medir la variable agotamiento emocional se procederá al análisis del cuestionario *Maslach Inventory Burnout* (MBI), versión breve, con las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 y los factores de riesgo psicosocial a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21.

Para cuantificar la posible relación entre las variables agotamiento emocional y factores de riesgo psicosocial, se utilizará la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, así podremos obtener el nivel de significación, el cual indicará si existe o no relación entre dos variables. Si existiese una correlación significativa, podremos conseguir el coeficiente de correlación. Este coeficiente puede oscilar entre -1 y +1, indicando la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables. Mientras más cercana $-/+1$, más intensa es la relación. Un signo negativo indica una relación inversa, mientras un signo positivo indica una relación directa.

Del mismo modo se analizará la relación entre las variables agotamiento emocional y edad; factores de riesgo psicosocial y edad; agotamiento emocional y factores de riesgo psicosocial.

Se realizará un análisis bivariado con la finalidad de averiguar si, dos variables tienen relación entre sí; si la relación es fuerte-moderada-o débil y qué dirección tiene la relación, esto nos indicaría una asociación o relación entre las dos variables, pero no implica que exista causalidad en ellas. La correlación está basada en la asociación lineal, es decir, que cuando los valores de una variable aumentan los valores de la otra variable pueden aumentar o disminuir proporcionalmente.

El tipo de análisis será descriptivo, lo que quiere decir es que el procesamiento de las variables no pretende instaurar relaciones fuertes entre las variables, dicho de otra forma, no pretende predecir el comportamiento de una variable respecto de otra, ni determinar la magnitud de dicha asociación. Solo muestra la posible asociación entre ellas.

Definición operacional SUSESO/ISTAS 21

Los factores de riesgo psicosocial se medirán a través de SUCESO/ISTAS 21, la cual en su versión breve demanda un tiempo de respuesta de 5 a 10 minutos. Los puntajes deben calcularse para cada trabajador por separado.

Sección general:

El apartado Datos demográficos contiene los datos de sexo y edad; permite calcular la frecuencia de cada uno y establecer algunas correlaciones con los indicadores que aparecen después. Es posible establecer riesgos diferenciados para hombres y mujeres o por grupos de edad.

A continuación se muestran los puntajes de cada una de las dimensiones: (ver tabla N°4)

| Dimensión | Nivel de riesgo bajo | Nivel de riesgo medio | Nivel de riesgo alto |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Exigencias psicológicas | 0-8 | 9-11 | 12-20 |
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades | 0-5 | 6-8 | 9-20 |
| Apoyo social en la empresa | 0-3 | 4-6 | 7-20 |
| Compensaciones | 0-2 | 3-5 | 6-12 |
| Doble presencia | 0-1 | 2-3 | 4-8 |

Tabla N°4

fuelle: Elaboración propia

Sección específica de riesgo psicosocial: En la Sección específica de riesgo psicosocial, todas las preguntas tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. El cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos, sin transformarlo a porcentajes (puntuación “cruda”). La sumatoria simple de los puntos totales obtenidos entrega el puntaje de cada dimensión mayor (y no por subdimensión).

Definición operacional *Marshal Inventory Burnout*

El *Marshal Inventory Burnout (MBI)*, versión breve, específicamente el factor de Agotamiento Emocional se asocia con problemas derivados del estrés laboral. Este factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados de un análisis factorial confirmatorio. El primero tiene que ver con la tensión psicológica, y lo conformarían los ítems 6, 13, 16 y 20, dado que contienen expresiones como “es una tensión para mí” o “al límite de mis posibilidades”. El segundo tiene que ver con la tensión somática, y lo constituyen los ítems 1, 2, 3, 8 y 14, que mencionan aspectos sobre “emocionalmente agotado(a)” o “me encuentro cansado(a)”, el cuestionario se realiza en 10 a 15 minutos.

Sección General

Este cuestionario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del BO: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

Los puntajes fueron obtenidos por los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, que participaron de la medición de la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional.

Las respuestas se presentan en una escala tipo Likert de 7 puntos, con un valor de 0 a 6, donde: 0 = Nunca 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana y 6= Todos los días.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son de categoría baja entre 0 y 16, de 17 a 26, es medio y mayor a 27 es alto.

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

3.9 Aspectos éticos

En relación con la confidencialidad de los datos obtenidos de la muestra, se expresa lo siguiente:

De acuerdo con el Código de Ética profesional (1996) elaborado por el Colegio de Psicólogos de Chile, se estipula que de acuerdo al Artículo 11° del Código de Ética profesional, el punto 6.1 menciona que “La confidencialidad de los antecedentes del paciente constituye un deber para el psicólogo/a en cuanto deberá preocuparse de manejarlos mediante procedimientos y métodos que los resguarden del conocimiento de personas no autorizadas” (p.11).

Adicionalmente, el punto 6.3 refiere que “el psicólogo/a procurará que los antecedentes del paciente sean confeccionados de una forma tal que se restrinja al máximo el conocimiento por terceros, de datos o información que, por su naturaleza, le pueda procurar un desmedro personal” (Código de Ética Profesional, 1996, p.12).

De acuerdo con el Artículo 15° del Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Chile, respecto a los Aspectos Relativos a la Investigación en Psicología, el punto 2 refiere que “en el desarrollo de su trabajo como investigador, el psicólogo/a debe resguardar el bienestar y los derechos de las personas participantes” (Código de Ética Profesional, 1996, p.15).

Mencionado lo anterior, el punto 3 del artículo 15 del Código de Ética Profesional de psicólogos (1996) menciona que:

El psicólogo/a deberá obtener el consentimiento informado, expreso y por escrito de los participantes, en caso de que las investigaciones pongan en riesgo su privacidad; particularmente cuando se contemple cualquier clase de registros, filmaciones y/o grabaciones que puedan ser utilizadas en reportes posteriores (p.15)

Por último, el punto 4 menciona que “el sujeto de investigación tiene el derecho de suspender su participación en el momento que así lo estime conveniente” (Código de Ética Profesional, 1996, p.15).

Asimismo, es relevante mencionar que, de acuerdo a la declaración de Singapur sobre la integridad de la investigación, la información obtenida de la muestra queda resguardada confidencialmente bajo principios y responsabilidades propios de las investigadoras quienes ejecutaron de manera profesional y ética cada uno de los procedimientos realizados durante la investigación, a modo de resguardar la seguridad de los datos obtenidos durante el proceso y las personas que participaron en él (Declaración de Singapur sobre la integridad de la investigación, 2010).

De acuerdo con la Declaración de Singapur (2010) sobre la integridad de la investigación respecto a los principios que deben regir las investigaciones, están los relacionados a la honestidad de los procesos, responsabilidad en la ejecución de la investigación, cortesía profesional e imparcialidad en las relaciones laborales y buena gestión de la investigación en relación con otros. Además, de acuerdo con las responsabilidades fundamentales de la investigación, se encuentran las relacionadas a integridad, cumplimiento de las normas y algunas prácticas relacionadas al manejo de la información y metodologías propias de la investigación (Declaración de Singapur sobre la integridad de la investigación, 2010).

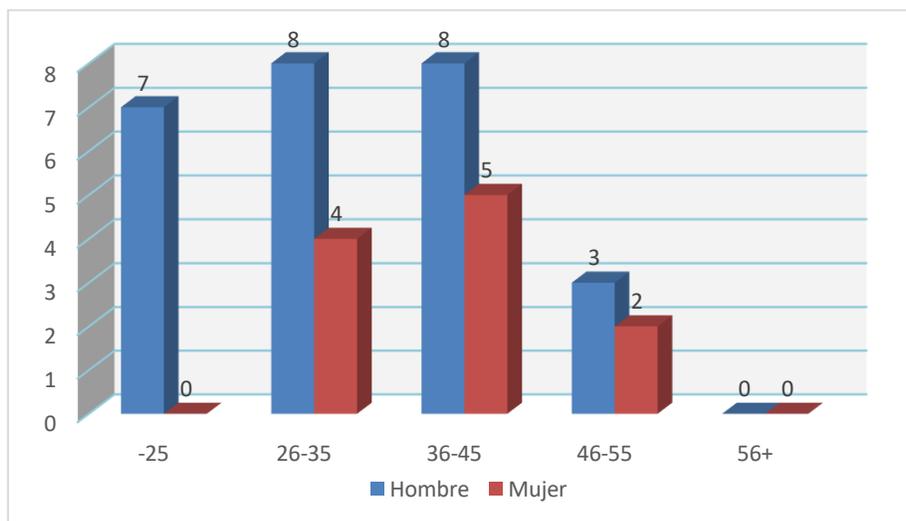
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Datos

En la investigación se utilizó como instrumentos los cuestionarios *Maslach Inventory Burnout* (versión breve) y *SUSESO/ISTAS 21* (versión breve) cuya muestra fue de 37 funcionarios públicos, pertenecientes a la Brigada de Investigación Criminal La Florida. Para la tabulación de los instrumentos se utilizó el software IBM SPSS Statistics, el cual nos arrojó los resultados que se evidencian a continuación.

Gráfico N°3

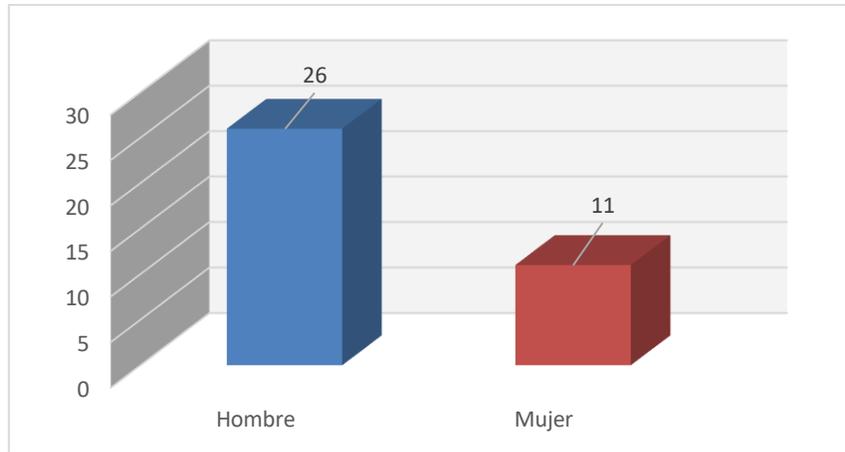
Distribución porcentual de la población en estudio según la edad de la muestra seleccionada.



En el Gráfico N°3 se puede observar que el rango etario de las personas que participaron en la encuesta se encuentra entre los 26 años a los 45 años, siendo 25 personas que están en esa categoría, lo que representa a un 67% de la población encuestada.

Gráfico N°4

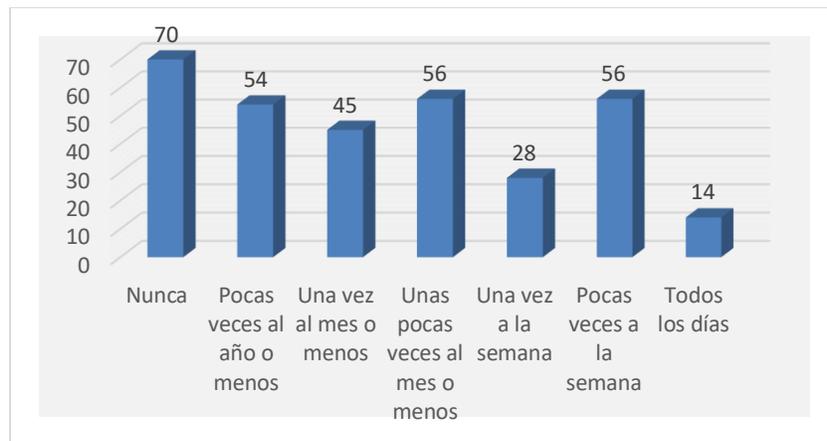
Distribución porcentual de la población.



En el Gráfico N°4 se puede observar que la participación en la investigación corresponde a 26 hombres, siendo un 70% y a 11 mujeres, lo que significa un 30%.

Gráfico N°5

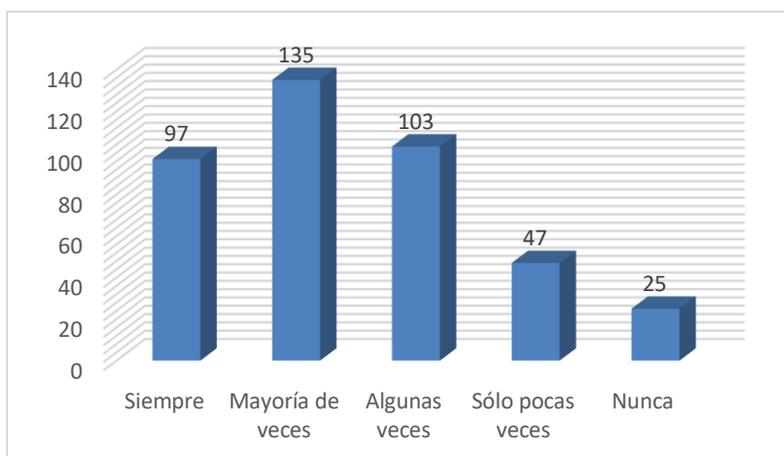
Distribución porcentual de la población en estudio según cuestionario *Maslach Inventory Burnout (MBI)*, versión breve.



El Gráfico N°5 indica que para la dimensión “Agotamiento Emocional”, que comprende 9 preguntas, la puntuación más alta la obtuvo la respuesta “Nunca”, con 70 puntos, lo que equivale a un 21,67%, del total de la dimensión.

Gráfico N°6

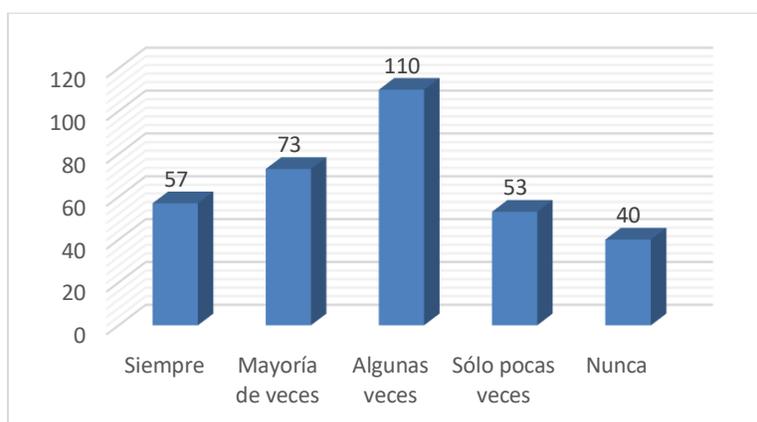
Distribución porcentual de la población en estudio según cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve.



El Gráfico N°6 indica que la alternativa “Mayoría de las veces”, obtuvo en mayor puntaje, siendo de 135, lo que equivale a 33,17%, esto en la distribución del valor 0, el cual corresponde a la opción “Siempre” y el valor 4, a la opción “Nunca”.

Gráfico N°7

Distribución porcentual de la población en estudio según cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve.



El Gráfico N°7 indica que la alternativa “Algunas veces”, obtuvo el mayor puntaje, siendo el de 110, lo que representa un 33,03% de la muestra optó por esa alternativa, esto en la distribución del valor 4, corresponde a la opción “Siempre” y el valor 0, a la opción “Nunca”.

Tabla N°5 Exigencias psicológicas

| Rangos | Suma de puntaje | Total de sujetos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|----------------|
| alto | 198 | 15 | 40,54% |
| medio | 176 | 17 | 45,95% |
| bajo | 34 | 5 | 13,51% |
| Total general | 408 | 37 | 100,00% |

La presente tabla nos indica que un 86,49% de los funcionarios policiales trabajan siempre con condiciones de exigencias psicológicas altas, lo cual no les permite realizar su trabajo de forma completa y organizada.

Tabla N°6 Trabajo activo y desarrollo de habilidades

| Rangos | Suma de puntaje | Total de sujetos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|----------------|
| alto | 215 | 19 | 51,35% |
| medio | 37 | 5 | 13,51% |
| bajo | 42 | 13 | 35,14% |
| Total general | 294 | 37 | 100,00% |

La presente tabla nos indica que un 64,86% de los funcionarios policiales trabajan en un sistema que nunca les permite autonomía en la forma de realizar sus actividades o cuando pueden descansar.

Tabla N°7 Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

| Rangos | Suma de puntaje | Total de sujetos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|----------------|
| alto | 163 | 17 | 45,95% |
| medio | 76 | 15 | 40,54% |
| bajo | 12 | 5 | 13,51% |
| Total general | 251 | 37 | 100,00% |

La presente tabla nos indica que un 86,49% de los funcionarios policiales trabajan sintiendo el apoyo de sus compañeros y a veces con tareas mal definidas.

Tabla N°8 Compensaciones

| Rangos | Suma de puntaje | Total de sujetos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|----------------|
| alto | 48 | 7 | 18,92% |
| medio | 94 | 24 | 64,86% |
| bajo | 10 | 6 | 16,22% |
| Total general | 152 | 37 | 100,00% |

La presente tabla nos indica que un 83,78% de los funcionarios policiales no les preocupa el contrato laboral o si la remuneración es baja.

Tabla N°9 Doble presencia

| Rangos | Suma de puntaje | Total de sujetos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|----------------|
| alto | 184 | 32 | 86,49% |
| medio | 13 | 5 | 13,51% |
| Total general | 197 | 37 | 100,00% |

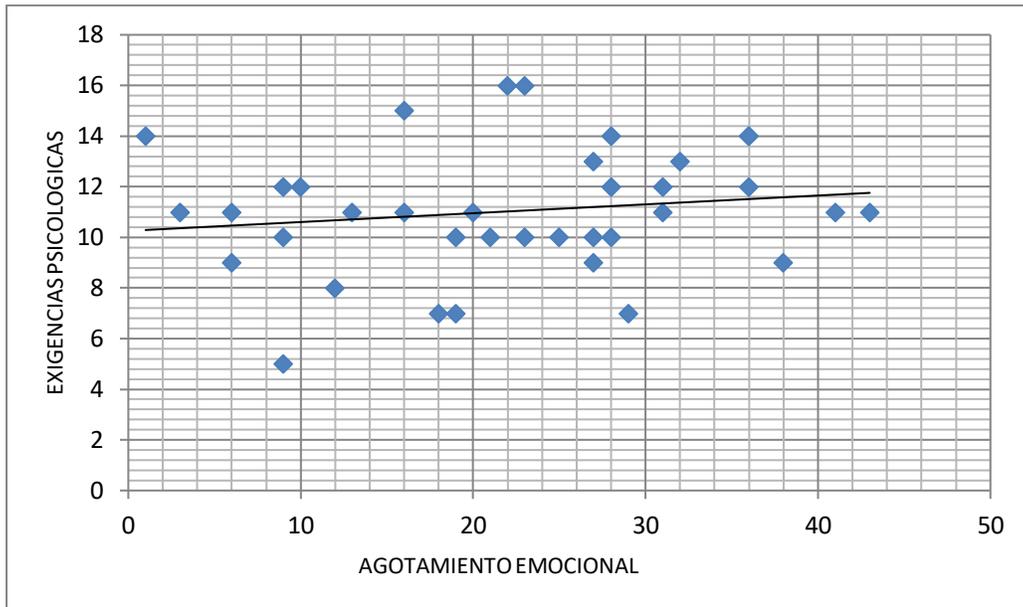
La presente tabla nos indica que un 86.49% de los funcionarios policiales manifestaron que consideran que llevan trabajo para su hogar y que en el lugar de trabajo se preocupan de cosas de sus hogares.

Tabla N°10 Agotamiento emocional

| Rangos | Suma de puntaje | Total de sujetos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|----------------|
| alto | 518 | 16 | 43,24% |
| moderado | 190 | 9 | 24,32% |
| baja | 110 | 12 | 32,43% |
| Total general | 818 | 37 | 100,00% |

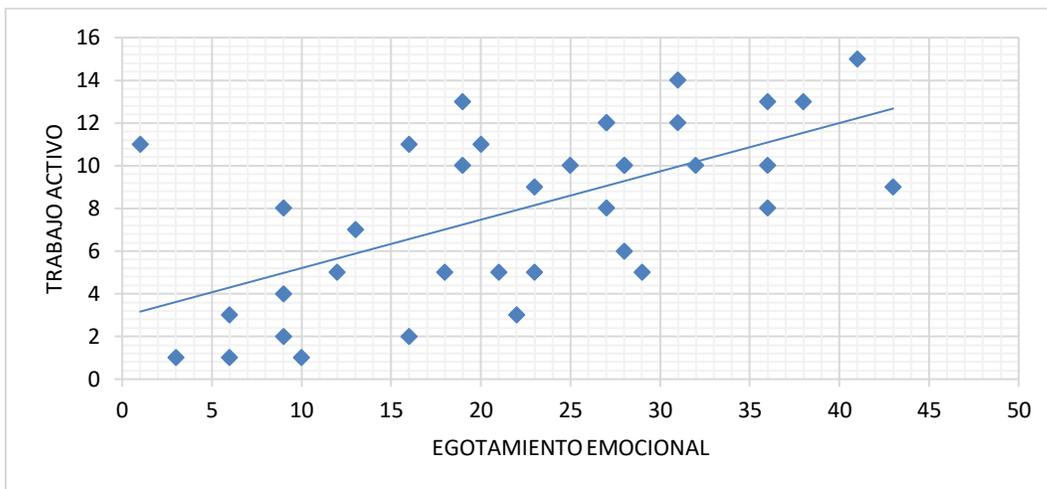
La presente tabla nos indica que un 43,24% de los funcionarios policiales trabajan con fatiga psicológica, sentimientos de estar saturados y cansados emocionalmente por el trabajo.

Gráfico de Dispersión N°8



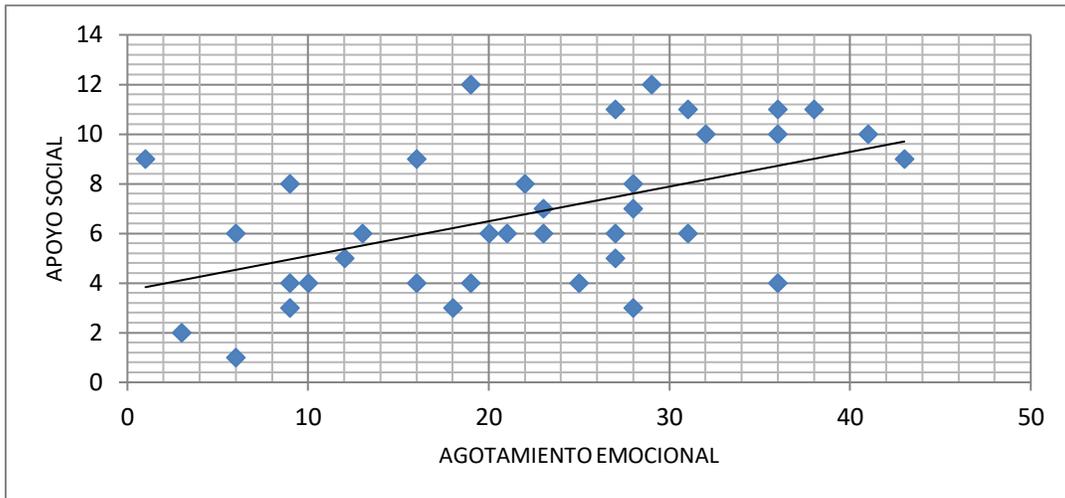
El grafico N°8, indica que al correlacionar las variables agotamiento emocional y exigencias psicológicas, existe una relación muy débil, por cuanto su coeficiente de correlación es de 0,154.

Gráfico de Dispersión N°9



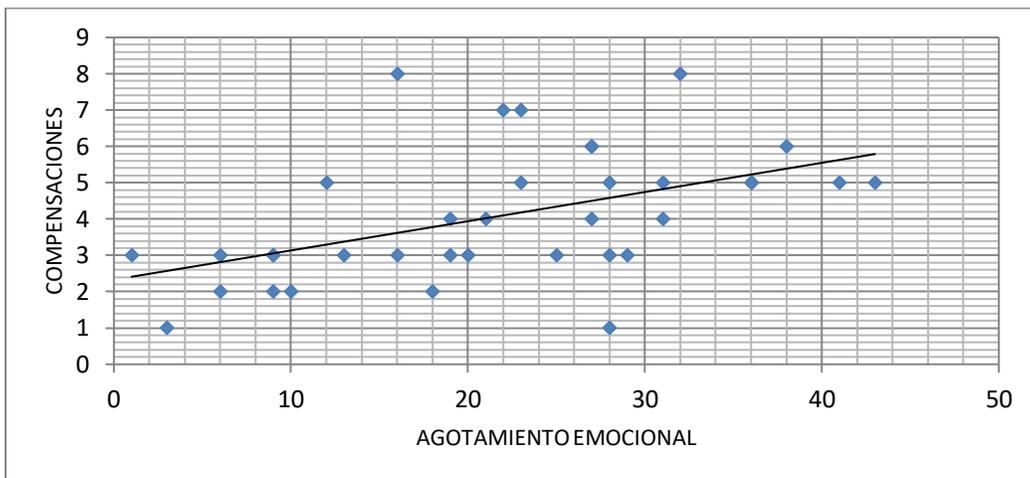
El grafico N°9, indica que al correlacionar las variables agotamiento emocional y trabajo activo y desarrollo de habilidades existe una relación moderada. por cuanto su coeficiente de correlación es de 0,616

Gráfico de Dispersión N°10



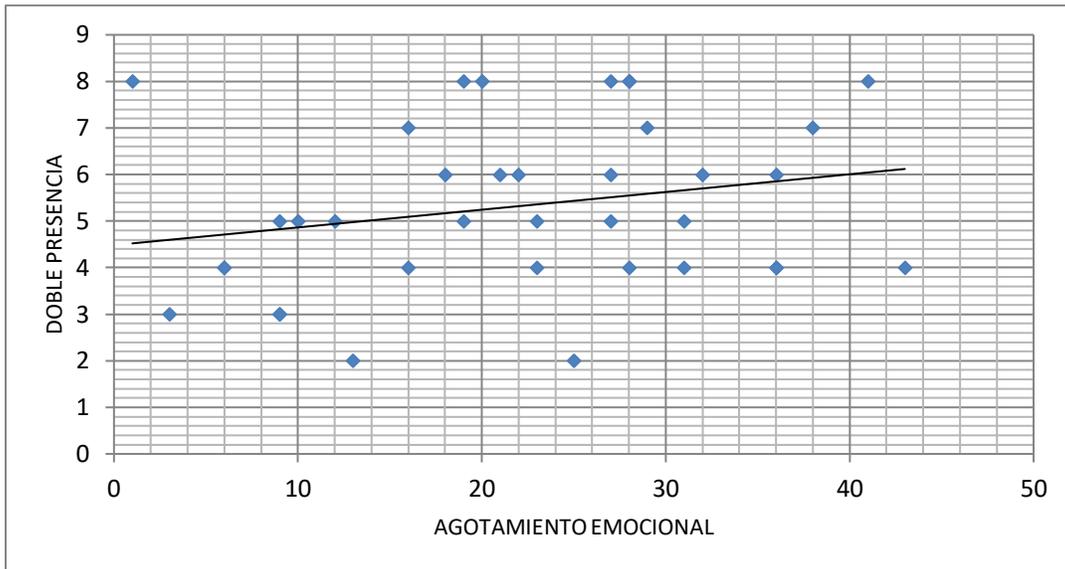
El grafico N°10, indica que al correlacionar las variables agotamiento emocional y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo existe una relación moderada. por cuanto su coeficiente de correlación es de 0,509.

Gráfico de Dispersión N°11



El grafico N°11, indica que al correlacionar las variables agotamiento emocional y compensaciones existe una relación débil. por cuanto su coeficiente de correlación es de 0,497.

Gráfico de Dispersión N°12



El grafico N°12, indica que al correlacionar la variable agotamiento emocional y doble presencia existe una relación débil. por cuanto su coeficiente de correlación es de 0,234.

4.2 Resultados y discusión

Respecto al cuestionario SUSESO/ISTAS 21, en su versión breve, luego de su aplicación y posterior tabulación, se pudo obtener que en su primera dimensión “**Exigencias psicológicas**”, indicó que un porcentaje bastante elevado consideró que realizan su trabajo de forma rápida o de manera irregular. Es así que la pregunta “¿Su trabajo requiere atención constante?”, obtuvo la mayor puntuación, lo que significa que siempre deben estar atentos a sus actividades laborales.

La segunda dimensión “**Trabajo activo y desarrollo de habilidades**”, indicó que un grupo mayoritario señaló que no tienen un margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, o que no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares. En este punto, la pregunta “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, obtuvo una alta puntuación, lo cual, significa que los funcionarios no tienen incidencia en la cantidad de trabajo que se les entrega.

La tercera dimensión “**Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo**”, indicó que la población señaló que la mayoría de las veces trabaja con apoyo de sus compañeros/as, pero a veces con las tareas mal definidas. Aquí la pregunta “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?”, arrojó que un número significativo de personas consideran que siempre se deberían hacer las cosas de otra forma.

La cuarta dimensión “**Compensaciones**”, nos mostró que no existen las faltas de respeto y que la continuidad laboral no es un tema que les preocupe. La pregunta “Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco”, aquí encontramos que un alto porcentaje de los encuestados consideró no tener un merecido reconocimiento por parte de sus superiores.

La quinta dimensión “**Doble presencia**”, indicó que no existe una relación con la conciliación trabajo/familia y la corresponsabilidad parental. La pregunta “Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?”, obtuvo un alto puntaje, lo que nos indica que los encuestados siempre piensan en sus lugares de trabajo en el hogar y cuando están en el hogar, llevan situaciones del trabajo.

A su vez, en la aplicación y tabulación del cuestionario MBI, en su versión breve, nos arrojó la siguiente información, donde al momento de tabular la encuesta, solo se hizo con las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, las que representan la dimensión de “**Agotamiento emocional**”, indicaron que un nivel alto de los funcionarios policiales trabajan con fatiga psicológica, sentimientos de estar saturados y cansados emocionalmente por el trabajo, por lo cual, se encuentra presente en 16 funcionarios policiales, lo que es alarmante por cuanto, podría derivar en un Síndrome de *Burnout*.

Una vez que se realizaron los análisis por separado de los factores, se realizaron las correlaciones y posterior análisis de las variables que se relacionaron, para dar respuesta a las hipótesis planteadas en la presente investigación, donde se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

H1= Existe una relación directa entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

No existe una relación directa entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida, pero si se estableció que dentro de las dimensiones del cuestionario SUSES/ISTAS21, existió una relación directa entre el

agotamiento emocional y el trabajo activo y desarrollo de habilidades. Por lo cual, se rechaza la presente hipótesis.

H2= El agotamiento emocional, se encuentra presente en niveles altos en los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

Se pudo verificar que, de acuerdo con el cuestionario aplicado, siendo este el MBI, y según su puntuación, la BICRIM La Florida presenta niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional, donde 16 funcionarios públicos presentaron niveles alto. Por lo cual se aprueba la hipótesis.

H3= Los factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en niveles altos en todos los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal de La Florida.

Se pudo verificar que, de acuerdo con el cuestionario aplicado, siendo este el SUSESO/ISTAS 21, y según su puntuación, la BICRIM La Florida no presenta niveles altos en más de tres dimensiones de los factores de riesgo psicosocial. Por lo cual se rechaza la hipótesis.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión de diferente literatura, el agotamiento emocional, la cual es la mayor dimensión para medir el *Burnout*, según Maslach es el componente de estrés individual básico del *Burnout*, donde las características principales son los sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Una de las fuentes principales del agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo, las cuales no han sido mayormente estudiadas, encontrando por lo general investigaciones del síndrome como tal y no con una dimensión específica. Además, es dable señalar que el énfasis sobre el síndrome de *Burnout* es que considera el ambiente laboral, no solo como una variable individual del sujeto, lo que amplía los factores que influyen en el desempeño del sujeto de ser el único responsable, creando a su vez conciencia sobre las condiciones de trabajo imperantes. Algunas de las características son el ausentismo laboral, impuntualidad, baja productividad y eficiencia, disminución del entusiasmo al trabajar, falta de iniciativa, irritabilidad, aburrimiento, tendencia al consumo excesivo de alcohol, drogas o medicación, en general, hay una falta de conciencia del propio estado de agotamiento, lo que se manifiesta en las conductas anteriormente nombradas.

Por otro lado, encontramos a los factores de riesgo psicosocial, que han sido estudiados por diversos autores, siendo Gil-Monte, quien se refiere a ellos como síntomas que potencialmente puede causar un daño psicológico, social o físico al trabajador, mientras que Moreno, nos señala que estos factores son predictivos o causales, que pueden transformarse en estresores laborales, los que podrían desequilibrar o disminuir los recursos y las capacidades de las personas para responder al ritmo de las actividades derivadas del trabajo. Lo que más llama la atención, es como se puede relacionar la variable estudiada, agotamiento emocional, con los factores de riesgo psicosocial, ya que estos últimos, pueden afectar de manera negativa la salud y el bienestar del trabajador, es así como nos encontramos con el estrés laboral, donde podemos llegar a un punto en común entre las variables estudiadas, siendo que ambas están caracterizadas por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral, por lo cual, es interesante el estudio que se ha realizado para verificar si efectivamente, se han cumplido alguno de los requisitos señalados.

Por otro lado, el ser funcionario de la PDI y no encontrar investigaciones referentes al tema de investigación, que versa respecto a los funcionarios policiales de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, considero interesante indagar ese fenómeno con la finalidad de conocer más sobre los aspectos que podrían provocar algún tipo de accidentabilidad o error administrativo por consecuencias del agotamiento emocional o bien, por algún factor de riesgo psicosocial. Dentro de la literatura que sustentaba lo anterior, varios autores, explicaban que los factores de riesgo psicosocial se presentaban cuando los trabajadores cumplían ciertos requisitos, siendo estos la edad, el sexo, estado civil, puesto laboral y entre otros, mientras tanto el *Burnout*, como síndrome explicaba exactamente lo mismo. No obstante a lo señalado anteriormente, tras el análisis de los datos obtenidos durante la investigación, se observó que los resultados de la investigación se contraponen con algunos hallazgos recientes, debido a que solamente se utilizó una dimensión del cuestionario *Burnout*, frente a las cinco dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS21, las que revelaron que en gran medida que los funcionarios policiales de la Brigada de Investigación Criminal La Florida, mantenían un alto grado de agotamiento emocional por cuanto su carga y tareas debían ser rigurosas, dejando de lado en ocasiones la empatía, lo que provocaba que no tuviesen un desempeño óptimo. Por otro lado, la investigación respecto a los factores de riesgo social y sus cinco dimensiones, en relación a lo mencionado, se encontró que la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, tuvo una significación más importante que el resto de las otras dimensiones, lo que estaría determinado porque precisamente en esa dimensión, se encuentran las autonomías y habilidades laborales, las que al no poder ser aplicadas de manera completa provocaría en los funcionarios policiales que estas labores dejaran de tener o carecieran de importancia.

Los resultados obtenidos durante este proceso de investigación, permitieron concluir que no existe una correlación significativa entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial, lo cual no quiere decir que sea completamente veraz, por cuanto, si se encontraron dos dimensiones en el cuestionario SUSESO/ISTAS21, que tienen cierta relación con lo investigado, siendo la primera y con mayor fuerza, la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades, con un 0.616 de correlación y la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, con un 0.509 de correlación, ambas relacionadas con el agotamiento emocional. De esta forma, la investigación cumplió con las expectativas esperadas, ya que se logró realizar un estudio en una unidad policial, lo que permitió correlacionar las variables antes expuestas, contribuyendo de esta

forma a posibles investigaciones futuras en la Policía de Investigaciones de Chile. Finalmente, respecto a la variable de control, agotamiento emocional, no influye directamente en los factores de riesgo psicosocial, aun cuando por dimensiones separadas se podría percibir una correlación entre algunas dimensiones con la variable de control.

Consecuentemente a lo expuesto en esta investigación y considerando que no existen investigaciones de este tipo, considerando el presente estudio como exploratorio, resulta importante mencionar que la investigación queda a disposición para estudios futuros que puedan abordarla teniendo un mayor acceso a herramientas de software que permitan objetivar el análisis del investigador y, asimismo, realizar un análisis enfocado hacia otras aristas que no se abordaron en esta investigación. De igual forma, sería conveniente realizar un estudio equivalente con funcionarios de otras unidades policiales, similares a la que se investigó, para comparar los resultados obtenidos, dado que la investigación se realizó en una unidad policial con bastante personal operativo. Si bien, se encontraron altos niveles de agotamiento emocional, esto no interfiere de forma significativa en la realización de su trabajo, pero de igual forma sería conveniente instaurar prácticas organizacionales que abordan esta temática, de tal forma que sea posible desarrollar algún tipo de capacitación que les proporcione a los funcionarios públicos herramientas psicológicas y conductuales para tener una mejor adaptación a los diferentes procesos y problemas que se les presentan a diario.

Referencias Bibliográficas

- Abarca, N. (2007). *Mujer y Trabajo*. Pontificia Universidad Católica de Chile (Vicerrectoría de Comunicaciones y Asuntos Públicos), Encuesta Nacional Bicentenario UC-Adimark “Una mirada al alma de Chile”. Seminario. Recuperado de: <http://encuestabicentenario.uc.cl/wp-content/uploads/2015/12/Seminario-Encuesta-Bicentenario-2006.pdf>
- Abello A. y Lozano D. (2013) Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Maestría en administración en salud facultad de administración universidad del rosario Bogotá D.C. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>
- Acevedo R. (2010). Síndrome de *Burnout* en Cuerpos de Policías. Estado del arte. Departamento de Psicología Social. Universidad de Barcelona. Tesis para la obtención del grado de Master. Recuperado de: <http://babel.banrepcultural.org/cdm/ref/collection/p17054coll23/id/56>.
- Adler, N. & Matthews K. (1994). *Health Psychology: Why do Some People Get Sick and Some Stay Well? Annual Reviews Psychology* [Psicología de la salud: ¿Por qué algunas personas enferman y otras se mantienen bien? Revisiones Anuales de Psicología], 45, 229-259. Recuperado de: www.arjournals.annualreviews.org
- Aguirre, M & Montedónico P. (2009). Síndrome de *Burnout* en profesionales que realizan evaluaciones psicológicas especializadas a niños, niñas y/o adolescentes. En Capella & Navarro (2009). *Delitos Sexuales: Reflexiones acerca de las intervenciones psicológicas*. Santiago: LOM-Universidad de Chile

- Aldrete M., et al, (2015). Factores Psicosociales y Síndrome de *Burnout* en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud. *Ciencia y Trabajo*. Vol. 17, no.52. ISSN 0718-2449.
- Álvarez, A. y Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 9 no. 16. ISSN 1657-8961.
- Andrade, L. y Landero, R. (2014). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioque*, Vol. 7, no. 1, pp.185-198. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5280338.pdf>
- Apiquian A. (2007) El síndrome del *burnout* en las empresas. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhu Coordinadora de Psicología Laboral, Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Ardila R. (2003) *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 35, núm. 2, 2003, pp. 161-164. Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Colombia. ISSN 0120-0534
- Arón, A. M. y Llanos, M. T. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, año 20, n° 1-2, p.5-15. Recuperado de: http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf
- Baptista, M; Fernández, C. & Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome del Burnout*. Barcelona: Edición Paidós. Ibérica.

Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach *Burnout* Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Memoria para optar al Título de Psicólogo. Facultad de Ciencias, carrera de Psicología, Universidad de Chile. Recuperado de: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf

Carrasco C. (2001). Dirección del Trabajo: Estrés laboral. Departamento de Fiscalización, Gobierno de Chile. Recuperado de: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf

Carrasquer, O. (2009). La doble presencia. El trabajo y el empleo femenino en las sociedades contemporáneas. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. ISBN 9788469260722. Depósito legal B-38554-2009

Catsicaris C., Eymann, A., Cacchiarelli, N. & Usandivaras I. (2007). La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (*burnout*). Un modelo de prevención en la formación médica. Archivos Argentinos de Pediatría, v. 105, n° 3. ISSN 1668-3501.

Código De Ética Profesional (1996). Colegio de Psicólogos de Chile A. G. Recuperado de <http://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2016/09/Codigo-de-Etica-Colegiode-Psicologos.pdf>

Cruz, B et al. (2010) “Estrategias activas de afrontamiento: un factor protector ante el síndrome de *burnout* o de desgaste profesional” en trabajadores de la salud” Revista Medigraphic. Vol. 69.N°3. Pág. 137-142. Artículo recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/neumo/nt-2010/nt103b.pdf>

Departamento de Salud Ocupacional. División de Políticas Públicas Saludables y Promoción Subsecretaria de Salud Pública Ministerio de Salud – Chile. Recuperado de: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/dbd6275dd3c8a29de040010164011886.pdf>

- Duran M. (2001) El Síndrome de *Burnout* en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. Tesis doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga. Recuperado de:
<http://atarazanas.sci.uma.es/docs/tesisuma/16272675.pdf>
- Durruty, P. (2005) Ejes de Autocuidado para el Psicoterapeuta orientado a la Prevención del Síndrome de *Burnout* desde la Perspectiva de la Asertividad Generativa. Memoria para optar al Título de Psicóloga. Santiago: Universidad de Chile.
- Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente, España: Editorial Club Universitario. ISBN 978-84-9948-146-3. Depósito legal A-880-2010
- Forbes R. (2011) El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial, N° 160. Recuperado de:
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Gil-Monte, P; J, Peiró (1999) “Validez factorial del Maslach *Burnout* Inventory en una muestra multiocupacional”, Revista Psicothema, Vol. 11. N°3. pág. 679-689. ISSN 0214-9915.
- Gil-Monte, P (2001) “El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de *burnout*): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista Psicología Científica, Vol. 3, p.77 y ss., num. 5. ISSN 2011-2521
- Gil-Monte, P (2005) “El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*), una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar”. Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Revista Española de Salud Pública, Vol. 83, num. 2, pp. 169-173. ISSN 2173-9110

Guerra, C., Fuenzalida, A. & Hernández, C., (2008), Efectos de una Intervención Cognitivo Conductual en el Aumento de Conductas de Autocuidado y Disminución del estrés traumático Secundario en Psicólogos Clínicos. *Revista Terapia Psicológica*, v.27, n.1, 73-81. ISSN 0718-4808

Guía SPSS 15.0 para Windows. Recuperado el 05 de Mayo de 2017 de:
http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/spss_1.pdf

Hernández, J. R. (2003). Estrés y *Burnout* en Profesionales de la Salud de los Niveles Primario y Secundario en Atención. *Revista Cubana Salud Pública*, 29(2), 103-110. Recuperado de:
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v29n2/spu02203.pdf>

Historia Institucional, Policía de Investigaciones de Chile (PDI). Recuperado de:
https://www.pdichile.cl/paginas/mision/histo/historia_2017.html

Lamig J., Carrasco R., Parra P., Oyanedel C. (2008). Síndrome de *Burnout* en Oficiales Policiales de las Brigadas de Investigación Criminal de la Prefectura Metropolitana Sur. Tesis sin publicación. Academia Superior de Estudios Policiales, Chile.

Längle, M.D. (2010). El *Burnout* (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. Recuperado de:
<http://www.laengle.info/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf>

León, E. (2001). Síndrome de *Burnout* o Síndrome de estar “desgastado”. Memorias de las Jornadas clínicas del Centro de Atención Psicológica. Facultad Ciencias Sociales, Departamento de Psicología. Santiago: Universidad de Chile.

Lobos, C. y Muñoz, M., (2014). Síndrome de *Burnout* y estrategias de autocuidado en Detectives de la Brigada investigadora de delitos sexuales y menores de la zona norte del país. Tesis de Grado sin publicación, Policía de investigaciones de Chile.

López A. (2009) Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de San Salvador. Trabajo de graduación para optar al grado de máster en psicología organizacional. Recuperado de:
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/ADLF0000408.pdf>

Mansilla, F. (2000). El síndrome de *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo. Cap. 4.10
Recuperado de:
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_10.shtml

Martínez, R. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana. Revista Habanera de Ciencias Médicas, v.8, n.2. ISSN 1729-519X

Martínez A. (2010). El síndrome de *Burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. N° 112. Recuperado de:
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Maslach, C & Goldberg, J (1999). *Prevention of Burnout: New perspectives. Applied & Preventive Psychology* [Prevención del desgaste: nuevas perspectivas. Psicología Aplicada y Preventiva], 7, 63-74. Estados Unidos: Cambridge University Press. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/222495735_Prevention_of_burnout_New_perspectives

Maslach, C.; Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). *Job Burnout. Annual Review of psychology* [Desgaste profesional. Revisión anual de la psicología], 52, 397-422. Recuperado de:
<http://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.52.1.397#article-denial>

Maslach, C. & Leiter, M. P. (2005). *Burnout and stress, the critical research* [El agotamiento y el estrés, la investigación crítica]. En Cooper, C. L. (ed). *Handbook of stress medicine and health* [Manual de medicina y salud del estrés]. Florida: CRC Press LLC. Recuperado de: <http://pubs.sciepub.com/ajap/1/1/2/index.html#>

Maslach, C (2009) Comprendiendo el *burnout*. Revista Ciencia y Trabajo. Año 11, N° 32, pág. 37-43. Recuperado de: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Mercado C. (2014). *Burnout* y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la Provincia de Santiago. Tesis para optar al grado académico de Magister en Psicología, con Mención en Psicología Educacional. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales, Departamento Psicología. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135747/TESIS%202014.pdf?sequence=1>

Moreno-Jiménez, B.; González, J & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (*burnout*). Personalidad y Salud percibida. Empleo, estrés y salud, 59-83. Recuperado de: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Madrid, España. NIPO 792-11-088-1

Moreno B. (2011). Factores de Riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol.57 supl.1 Madrid 2011. ISSN 1989-7790.

Moreno-Jiménez, B y Garrosa, E. (2015). Salud Laboral: Riesgos Laborales, psicosociales y bienestar laboral. Madrid, España: Ediciones Pirámide

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Recuperado de:
<https://www.direcon.gob.cl/ocde/>

Organización Internacional del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo. Recuperado de:
http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html.

Orozco, E., et al. (2013). Rol del Psicólogo en las organizaciones. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humana “Psicoespacios”, Vol. 7-N. 11, 409-425. ISSN 2145-2776

Ortega C. y López F. (2004), El *burnout* o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Universidad de Almería, España, Vol. 4, N° 1. ISSN 1576-7329

Polo-Vargas J. et al. (2013) Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. Salud Uninorte, Barranquilla, Colombia; 29(3): 561-575. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a18.pdf>

Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana, Instituto de Biomecánica de Valencia. Recuperado de:
<http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/517-doble-presencia.html>

Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de:
<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Reina L. et al (2014) Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. Universidad de Granada. Volumen 3. Artículo 22, Páginas 172 - 179. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/32323/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.22-Estevan-Rodri%CC%81guez-Romero-Rodri%CC%81guez-Romo.pdf>

Sabaté J. La Profesión Policial en España: Un análisis sociológico. Universidad de Barcelona. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n21/02102862n21p133.pdf>

Salanova, M; Llorens, S (2011) “*Burnout*, un problema psicológico y social”. Revista Riesgo Laboral. Recuperado de: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2011_Llorens-Salanova.pdf

Wener D. (2010) Percepción del *Burnout* y Autocuidado en Psicólogos Clínicos Infantojuveniles que trabajan en Salud Pública en Santiago de Chile. Memoria para optar al Título de Psicóloga, Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-werner_d/pdfAmont/cs-werner_d.pdf

Anexos

Anexo N°1: Carta de Autorización



Santiago, 21 de septiembre de 2017

Señora
Sandra Gutiérrez Pérez
Jefa BICRIM La Florida
PRESENTE:

Junto con saludar, agradeceré tenga a bien considerar la siguiente solicitud; el estudiante Luis Vallade Garrido, RUT: 16.365.121 – 1, cursa la carrera de Psicología, en la Universidad de Las Américas Campus La Florida; y se encuentra realizando la asignatura "Seminario de Grado II", conducente al Título Profesional.

En el marco de esta asignatura, el estudiante está realizando la investigación titulada "*La incidencia del agotamiento emocional en los factores de riesgo psicosocial de los funcionarios de la Brigada de Investigación Criminal La Florida*". Para ello, requiere aplicar 2 pruebas psicológicas a los funcionarios de esa Unidad Policial, con el objetivo de identificar la presencia de riesgos psicosociales en su contexto laboral.

Esta actividad, cuenta con la supervisión la docente de la asignatura, Sr. Sergio Guajardo Contreras, y los datos obtenidos serán utilizados para fines estrictamente académicos, resguardándose la confidencialidad de la información.

Esperando una buena acogida, y agradeciendo de antemano vuestra atención, le saluda cordialmente,

Ps. Cristian Hernández Jarama
Director de Carrera

Facultad de Ciencias Sociales
Av. Walker Martínez 1360, La Florida I Santiago I Chile
Tel.: (2) 2531950 | chernandez@udla.cl



Anexo N°2: Carta de Consentimiento Informado



Anexo N° 2: Carta de consentimiento informado

Carta de consentimiento informado

Usted ha sido invitado (a) a participar en una investigación que se llevará a cabo por el licenciado en psicología de la Universidad de las Américas, bajo la supervisión del profesor Sergio Guajardo Contreras. El objetivo de esta carta es entregar información del estudio, antes de que confirme su participación en esta.

El propósito de este estudio es conocer aspectos generales del trabajo que realiza la Brigada de Investigación Criminal La Florida.

Para participar deberán responder dos cuestionarios con una duración aproximada de 10 minutos por cada test.

Toda la información entregada es anónima, los datos personales solicitados no serán expuestos en la investigación, siendo utilizados por el investigador solo en la tabulación y análisis de datos.

Su participación en esta investigación es voluntaria y en cualquier momento usted puede retirarse sin sufrir ningún perjuicio por esta decisión.

Durante el proceso usted no estará expuesto a ningún riesgo. Cualquier duda durante la investigación será respondida por el investigador.

Yo.....
..... Rut..... acepto participar, de manera voluntaria e informada, en la investigación a cargo del alumno licenciado de psicología Luis Vallade Garrido, bajo la supervisión del profesor Sergio Guajardo Contreras.

Anexo N°3: Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve



Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas**. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
b) Entre 26 y 35 años
c) Entre 36 y 45 años
d) Entre 46 y 55 años
e) Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

| | | |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

| | | |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

| | | |
|---|--|--|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

| Dimensión exigencias psicológicas | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 1 | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4 | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | ¿Su trabajo requiere atención constante? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 6 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Dimensión apoyo social en la empresa | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| Dimensión compensaciones | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----------------------------------|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 16 | ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 17 | ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Dimensión doble presencia | | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 19 | Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 20 | ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.) | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Anexo N°4: Cuestionario *Burnout*

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

| | | |
|----|---|--|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a en mi trabajo. | |
| 2 | Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo. | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado/a. | |
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. | |
| 5 | Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales. | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | |
| 7 | Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando. | |
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. | |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente. | |
| 11 | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo. | |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo. | |
| 14 | Creo que trabajo demasiado | |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. | |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | |
| 18 | Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | |
| 20 | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. | |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. | |
| 22 | Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. | |