

EL “BURNOUT” EN LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL

**Universidad Europea de Canarias
Curso 2023/2024**

Alumna:
Rosa María Penadés Giménez
Tutor:
Gerardo David Blanco Diaz

T.F.M.
[MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES]

Resumen

En este trabajo se busca entender los niveles de agotamiento profesional y las variables asociadas a este síndrome en un grupo de Agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Los objetivos de la investigación incluyeron obtener pruebas de la validez del Maslach Burnout Inventory. Se llevó a cabo un estudio que combina métodos cuantitativos y cualitativos. La muestra consistió en 45 profesionales de la Escala Básica del Cuerpo de Policía Local de una localidad en la Comunidad Valenciana, con más de 50,000 habitantes. Los resultados de la encuesta Maslach Burnout Inventory no muestran prevalencia del síndrome de burnout, aunque se identificaron algunos casos aislados. Además, se observó que el grupo tiene cierta reticencia para comunicar sobre estos riesgos psicológicos dentro del Cuerpo por consecuencias internas, así como el estigma de la profesión o la institución no dándole la importancia necesaria. Esto sugiere que se deben considerar estos factores al implementar programas para prevenir el desarrollo del síndrome.

Palabras clave: Burnout; Policía; Estrés crónico; Estigma; Prevención.

Abstract

This research seeks to understand the levels of professional exhaustion and the variables associated with this syndrome in a group of Security Forces and Bodies Agents. The aims of the research included obtaining evidence of the validity of the Maslach Burnout Inventory. A study was carried out in which is combined quantitative and qualitative methods. The sample consisted of 45 professionals from the Basic Scale of the Local Police Force from a town in the Comunidad Valenciana, with more than 50,000 residents. The results of the Maslach Burnout Inventory study do not show a prevalence of burnout syndrome, although some isolated cases were identified. Furthermore, it was noticed that the group has a certain reluctance to communicate about these psychological risks within the Corps due to internal consequences, as well as the stigma of the profession and the institution does not seem to give them the necessary importance. This suggests that these factors should be considered when implementing programs to prevent the development of the syndrome.

Keywords: Burnout; Police; Chronic stress; Stigma; Prevention.

EL “BOURNOUT” EN LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. CONTEXTUALIZACIÓN	4
3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	10
4. MARCO TEÓRICO	11
5. HIPÓTESIS	15
6. METODOLOGÍA APLICADA	16
7. RESULTADOS	22
8. PROPUESTAS LÍNEAS DE TRABAJO	29
9. CONCLUSIONES FINALES	33
10. BIBLIOGRAFÍA	35

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente y a pesar de que existen instrumentos específicos para estudiar la importancia de la problemática de los riesgos psicológicos en el contexto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, no existen muchos estudios sobre su evidencia empírica en los Cuerpos de Policía Local, la mayoría de los trabajadores en este ámbito, tienen la percepción de que las instituciones donde trabajan muestran poco interés en los riesgos psicológicos, presentándose trabajadores con niveles elevados de estrés, baja motivación en sus tareas o funciones, falta de reconocimiento laboral e imposibilidad de ascenso. Esto impide el desarrollo tanto individual como de la organización.

La salud laboral es un tema de preocupación actualmente tanto en las organizaciones como en las empresas, y en este caso no podemos dejar atrás el estrés laboral dentro de la función pública, que se ha acentuado debido a los acontecimientos que nos han tocado vivir, como la pandemia COVID-19 o recientemente la riada de Valencia, en la que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los equipos de emergencia han estado día a día en las zonas afectadas. Para cumplir con nuestras funciones y dar cobertura necesaria ha sido necesario un aumento de turno de trabajo en unas condiciones estresantes de sobrecarga laboral, incluyendo a aquellos trabajadores afectados directamente por las consecuencias de la catástrofe.

Aunque todas las profesiones pueden verse afectadas por el estrés, según estudios realizados es más frecuente en aquellas que tengan un alto componente vocacional, siendo las FCS, profesionales con una alta probabilidad de sufrir estrés y burnout, dada la responsabilidad, obligaciones y tareas a realizar (como asistencia al ciudadano, conflictos privados, intervención en casos de violencia de género, intervención con menores, persecución de delitos, tráfico...) (Sonnentag, S., & Frese, M. 2003)

Un artículo de Leckie y Cox (2008) proporciona una revisión exhaustiva de los riesgos psicosociales en el entorno laboral y su impacto en la salud de los trabajadores. Los autores destacan que estos riesgos incluyen factores que pueden tener un impacto negativo en la salud laboral física y mental de los empleados, como son el estrés, la carga laboral...

Una de las conclusiones clave del estudio es que los riesgos psicosociales no solo afectan a las ocupaciones de alto riesgo, sino que también tienen un impacto significativo en una amplia gama de ocupaciones. Los autores enfatizan que la exposición prolongada a estos riesgos puede provocar problemas de salud como trastornos psicológicos, enfermedades cardiovasculares y un aumento del ausentismo. (Leckie y Cox. 2008)

Además, el artículo destaca la importancia de adoptar medidas preventivas y estrategias de gestión para mitigar estos riesgos, como son crear un ambiente saludable, desarrollar relaciones positivas y aprender habilidades para manejar el estrés. (Leckie y Cox. 2008)

En términos generales, Leka y Cox enfatizan la importancia de abordar los riesgos psicosociales en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores y mejorar la calidad del entorno laboral. Es por ello la importancia de contar con instrumentos específicos para estudiar esta problemática en el contexto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Si bien existen herramientas generales ampliamente utilizadas para evaluar el burnout, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñado por la psicóloga Christina Maslach y su colega Susan E. Jackson en la década de 1980. Este instrumento se utiliza para medir el burnout, un síndrome que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo. El MBI ha sido ampliamente utilizado en diversas profesiones, especialmente en el ámbito de la salud, la educación y los servicios sociales, para evaluar el nivel de burnout en los trabajadores y ayudar a identificar áreas que requieren atención y mejora, algunas versiones o

adaptaciones de este instrumento se han diseñado específicamente para profesionales en áreas con alto estrés laboral, como la policía, los bomberos o el personal de emergencias. Una de ellas es el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), q fue desarrollado por Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1986, que puede ser útil para el estudio que se nos presenta.

2.- ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SÍNDROME DE “BURNOUT”

La primera vez que se menciona el término "burnout" es en la obra de Graham Greene, quien en su publicación de 1961 titulada "A Burnout Case" narra la historia de un arquitecto que, abrumado por la monotonía de su profesión, decide dejar atrás su vida actual y buscar paz en la selva africana (Quiceno y Alpi, 2007). Más tarde, Freudenberger (1974) utiliza el término en sus escritos, observando en la clínica donde trabajaba, que los voluntarios, después de un año realizando tareas repetitivas, comenzaban a mostrar signos de agotamiento y falta de energía. Esto a menudo conducía a la ansiedad y la depresión. Aunque seguían asistiendo a la clínica y cumpliendo con su labor, lo hacían sin motivación, lo que impactaba negativamente en su interacción con los pacientes, ya que los voluntarios tendían a ser agresivos y desinteresados. Freudenberger usó el término "burnout" para describir el desgaste que resulta de las exigencias crónicas y excesivas del trabajo.

Desde hace aproximadamente veinte años, el síndrome de Burnout ha sido reconocido, diagnosticado y prevenido en una variedad de entornos laborales más amplios y menos específicos, abarcando situaciones como el estrés en el trabajo o la fatiga crónica. Inicialmente, este síndrome se aplicaba únicamente a profesionales del sector social y de la salud, pero en la actualidad se ha vuelto más común. Esto se atribuye, sin duda, a una falta de claridad en su definición y al interés de ciertas organizaciones. (Pérez, A. M. 2010).

El burnout, o síndrome de desgaste profesional, es un fenómeno psicológico que se caracteriza por una respuesta prolongada al estrés crónico en el contexto laboral. La propuesta más aceptada en la conceptualización del *burnout* es la de [Maslach y Jackson \(1981, 1996\)](#) que lo describen como una reacción negativa hacia el propio trabajo que se produce por una exposición prolongada a un ambiente laboral estresante y caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (D), y falta de realización personal (RP) ([Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001](#)).

Maslach y Jackson (2003) se centran en el burnout, como fenómeno que afecta a muchos profesionales, especialmente en trabajos emocionalmente exigentes, como en el citado estudio, profesionales de la sanidad o de las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Los autores lo definen como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida resultante de una exposición prolongada a un entorno laboral estresante.

El aspecto más importante del enfoque psicológico social que representan es: la persona y su entorno. Maslach y Jackson sostienen que el agotamiento no es sólo un problema individual sino que está profundamente influenciado por factores organizacionales como son la carga de trabajo, la falta de apoyo social y la cultura laboral.

Por lo tanto, los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, con repercusiones tanto a nivel médico, sobre el bienestar, la salud física, psíquica, social y laboral, repercutiendo en el desarrollo del trabajo y en las relaciones interpersonales.

Aunque se plantea la dificultad de objetivar y cuantificar el riesgo psicosocial, comúnmente “invisible”, hay múltiples estudios que demuestran que hay factores que pueden suponer un riesgo en la salud y seguridad de los trabajadores, por lo que su valoración podemos realizarla a través de la percepción, la valoración de los trabajadores y, del registro y análisis de datos.

Es cierto que afectan de forma distinta a las personas, e influye en la personalidad, necesidades, expectativas, capacidad de adaptación, pero debemos analizar qué aspectos de organización suponen un riesgo para las personas expuestas, siendo los efectos más importantes: el estrés, aumento de la siniestralidad, violencia laboral, problemas de relación, desmotivación laboral.

Dimensiones del Burnout (Maslach y Jackson 1981)

1. **Agotamiento Emocional:** Se refiere a la sensación de estar emocionalmente sobrecargado por las demandas laborales. Los individuos experimentan una falta de energía y recursos emocionales para enfrentar sus tareas diarias.

2. **Despersonalización:** el trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, que se traducen en comportamientos y actitudes acordes a esos sentimientos. Los profesionales pueden desarrollar una visión negativa de su entorno laboral, lo que puede llevar a un trato despectivo hacia otros.

3. **Baja Realización Personal:** Los individuos sienten que su trabajo no tiene valor o significado, lo que puede resultar en una disminución de la autoestima y la satisfacción laboral.

Las causas de burnout pueden deberse a factores individuales y factores organizacionales. Entre ellos se pueden encontrar: sobrecarga laboral exceso de tareas y responsabilidades asignadas sin apoyo adecuado en el trabajo; falta de control, en otras palabras, la sensación constante de impotencia al respecto de sus decisiones laborales; un ambiente laboral tóxico, que incluiría relaciones interpersonales conflictivas o la falta de apoyo social adecuado; y la incompatibilidad de los valores organizacionales y personales que pueden surgir debido a inadecuación de los valores del empleado y los de la empresa.

Fases del Burnout o síndrome de desgaste profesional. Blanco, E., (2018).

1. FASE DE ENTUSIASMO. Durante esta etapa inicial al puesto de trabajo, la persona se siente motivada y comprometida con su trabajo. Mucha energía y comprensión clara de las tareas y objetivos.

2. FASE DE ESTANCAMIENTO. A medida que pasa el tiempo, una persona comienza a sentir una disminución en la motivación. Puede haber sentimientos de decepción y la sensación de que el trabajo no está produciendo los resultados esperados. el trabajador comienza a replantearse la relación entre el esfuerzo personal depositado en el trabajo y los beneficios emocionales que recibe.

3. FASE DE FUSTRACIÓN. En esta etapa, la persona se siente deprimida y comienza a experimentar síntomas más evidentes de estrés. Aumenta la insatisfacción laboral y pueden producirse problemas de salud física y mental. Se produce un descenso de la motivación y un incremento del **agotamiento emocional** y de los sentimientos de falta de **realización personal**.

4. FASE DE HIPERACTIVIDAD Y APATÍA: el trabajador se activa en su trabajo, dedica mayores esfuerzos para compensar sus sentimientos de falta de realización personal, no se gestiona adecuadamente, se sobrecarga y aumenta aún más su agotamiento emocional. Se produce el colapso y distanciamiento, comienza a endurecerse afectivamente como método de afrontamiento a sus sentimientos de baja realización y agotamiento. Se trata del fenómeno de la **despersonalización**.

5. FASE DE ESTAR QUEMADO: La persona experimenta sentimientos de tal magnitud que la estrategia que lleva a cabo para salir de la situación es dejar el puesto de trabajo, pedir traslados, cambiar de trabajo o seguir en una situación laboral que le hará sentirse cada vez peor.

Sintomatología

Desde el trabajo de Freudenberger en 1974 hasta hoy, diversos autores han identificado los síntomas que experimenta una persona con burnout. Gil Monte, en 1997, revisó la literatura existente y clasificó estos síntomas en cuatro grupos:

Tabla 1: *Clasificación de síntomas del burnout*

<i>Síntomas emocionales</i>	Ansiedad, soledad, sentimientos de alienación, impotencia
<i>Síntomas actitudinales</i>	Hostilidad, desconfianza, cinismo, apatía, no expresar los sentimientos
<i>Síntomas conductuales</i>	Agresividad, cambios de humor, aislamiento, enojo, ira, irritabilidad
<i>Síntomas físicos</i>	Palpitaciones, hipertensión, dolor en el pecho, asma, resfriados e infecciones, alergias, dolores musculares, alteraciones menstruales, insomnio, úlceras y migrañas

- Fuente: Elaboración propia en base a Gil Monte. (1997)

Las alteraciones físicas son las más fácilmente visibles por la persona afectada y tienen un impacto significativo en su calidad de vida. Por otro lado, los síntomas emocionales, actitudinales y conductuales son los que más afectan las relaciones con los demás y son más evidentes para quienes rodean a la persona.

Consecuencias del Burnout

Las consecuencias del burnout son diversas e impactan tanto al individuo como a la organización. A nivel individual, puede llevar a problemas de salud mental como ansiedad y depresión (Schaufeli & Bakker, 2004). A nivel organizacional, se traduce en alta rotación de personal, disminución de la productividad y aumento del ausentismo (Maslach et al., 2001).

Estos síntomas no solo afectan al individuo en su vida personal y social, sino que también tienen consecuencias directas en la organización donde trabaja. Un indicador común de burnout es la baja satisfacción laboral, que se traduce en un deterioro en la calidad del servicio que el empleado brinda, lo que puede generar altos costes económicos, por un mayor ausentismo, mayor siniestralidad u un aumento de errores o abandono del trabajo, lo que suponen como consecuencia indemnizaciones y pérdidas de ingresos. (Gil Monte 1997).

En el presente estudio, se vería afectado en la atención directa con el ciudadano, con una falta de recursos por las bajas laborales, así como en la relación con sus compañeros de trabajo.

En el ámbito familiar, la persona afectada tiende a mostrar menos tolerancia hacia sus seres queridos, lo que puede llevar a reacciones inapropiadas con su pareja o hijos. Además, le resulta más difícil encontrar motivos para alegrarse y disfrutar de momentos de diversión.

Por lo tanto, la prevención es fundamental para mantener un ambiente laboral saludable.

3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos generales:

- Evaluar la prevalencia del síndrome de burnout en los Cuerpos de Policía Local.

Objetivos específicos.

- Calcular a través de un cuestionario, tres escalas dentro de método para evaluar el síndrome de burnout, como son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.
- Entrevista a un mando superior de la Policía Local para conocer desde su percepción, si se están tomando medidas, la percepción que tienen los trabajadores y la importancia que se da a los riesgos psicológicos en los colectivos policiales.
- Comprender cómo el entorno laboral y las demandas del trabajo policial afectan a la salud mental de los agentes, centrándose en el burnout.

4.- MARCO TEÓRICO

Los Cuerpos de Policía Local dependen de los Ayuntamientos de cada municipio. Organizados en diferentes unidades y especialidades, variando su funcionamiento y estructura según la localidad.

Entre sus funciones establecidas en Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están:

Mantenimiento del orden público: Prevenir y controlar situaciones de desorden, disturbios o alteraciones en la paz social.

Prevención del delito: Implementar estrategias y programas para reducir la criminalidad en la comunidad, como patrullajes y actividades de sensibilización.

Investigación de delitos: Llevar a cabo investigaciones sobre delitos ocurridos en su jurisdicción, recopilando pruebas y testimonios para esclarecer los hechos.

Atención a emergencias: Responder a situaciones de emergencia, como accidentes de tráfico, desastres naturales o incidentes violentos.

Protección de personas y bienes: Garantizar la seguridad de los ciudadanos y proteger propiedades, así como asistir a personas en riesgo.

Educación y sensibilización: Realizar campañas de educación sobre seguridad y prevención del delito, promoviendo la colaboración entre la comunidad y la policía.

Colaboración con otras instituciones: Trabajar en conjunto con otras entidades, como servicios sociales, salud y educación, para abordar problemas comunitarios de manera integral.

En resumen, la policía local desempeña un papel crucial en la seguridad y el bienestar de la comunidad, actuando como un puente entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales.

La Policía Local es un órgano público que actúa en el término municipal, principalmente en la prevención, seguridad ciudadana y orden público, así como otras funciones como tráfico, violencia de género, mediación, resolución de conflictos, etc..., es vital para mantener el orden y la seguridad en nuestras comunidades. Sin embargo, conlleva muchos desafíos y factores estresantes que pueden tener un impacto grave en la salud mental de un agente.

Los riesgos psicológicos en la policía local están atrayendo cada vez más atención a la investigación porque el estrés crónico, la exposición a situaciones traumáticas y la carga emocional inherente a la policía pueden conducir a trastornos psicológicos como el trastorno de estrés crónico, la ansiedad y la depresión. Este marco teórico tiene como objetivo examinar los diversos factores que contribuyen a los riesgos psicológicos como el síndrome del burnout en el trabajo policial y el impacto que pueden tener en el bienestar de los agentes y la eficacia de la institución que representan.

Los Agentes de policía se enfrentan diariamente a decisiones que pueden afectar drásticamente la vida de las personas, ya sea en términos de vida o muerte, libertad o privación de libertad. Por lo tanto, es comprensible que la carga de responsabilidad que tienen hacia la sociedad y los individuos sea considerable, así como el estrés que experimentan debido a su trabajo. Pero en su organización, hay establecida una "cultura policial", que incluye un lenguaje particular relacionado con sus herramientas y procedimientos, así como habilidades y autorizaciones legales que son muy distintas a las de otras profesiones que también impactan en la vida de las personas.

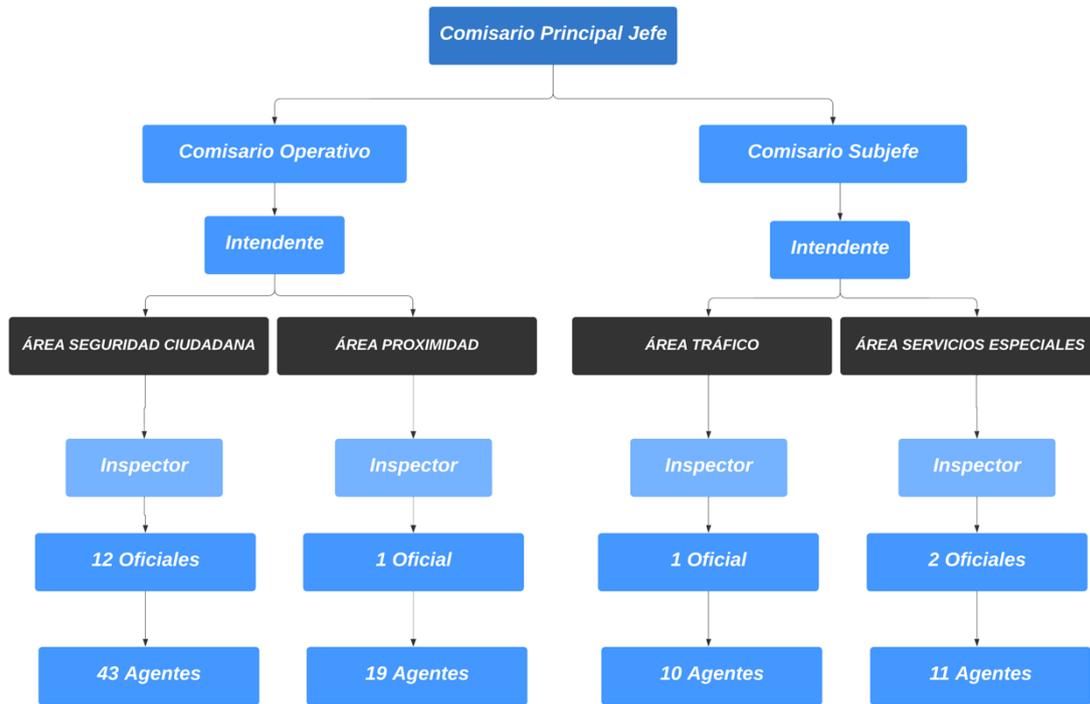
Sin embargo, lo más relevante es la "fuerte unidad corporativa" que demuestran tener, donde existen lazos profundos entre los miembros del grupo, fundamentados en la creencia de que forman parte de un colectivo especial, un colectivo vocacional, que se une para enfrentar cualquier desafío que surja, como se ha podido ver en los últimos acontecimientos, como ha sido la catástrofe de Valencia, una riada que pilló a todos profesionales y ciudadanía, sin tiempo de respuesta.

Por otro lado, tenemos el estigma asociado con la actuación policial, que puede ser una cuestión compleja y multifacética. Los agentes de policía a menudo enfrentan actitudes negativas que pueden afectar su bienestar emocional y desempeño en el trabajo, como la presión en el trabajo y, a veces, la percepción general de rechazo por parte de las comunidades a las que sirven debido a percepciones negativas. Es difícil pedir apoyo para evitar ser juzgado, y hay aspectos de la cultura organizacional dentro de la fuerza policial que refuerzan una imagen de fuerte.

Aunque no existen muchos estudios respecto al burnout en la Policía Local, sí hay evidencias en cuanto a bajos niveles de agotamiento emocional y a una elevada realización personal en el trabajo. Por otra parte, también se han analizado las relaciones entre las tres dimensiones del "burnout" y las variables demográficas, hallando una baja incidencia del síndrome, no apreciando asociaciones significativas entre la variable sexo (José V. Esteve Rodrigo 2010). Es por ello basar el estudio de investigación en una muestra constituida por Agentes del Cuerpo de Policía Local de una población de más de 50.000 habitantes.

La estructura de la Unidad está formada por un Comisario Principal Jefe y 2 Comisarios en la Escala Superior, 2 Intendentes y 4 Inspectores de la Escala Técnica, 16 Oficiales de la Escala Ejecutiva y 83 Agentes de la Escala Básica. Como se puede observar en la siguiente figura.

Figura 1. Organigrama del Cuerpo de la Policía Local



Fuente: Elaboración propia

El sistema de turnos en la Policía Local está basado en un sistema de realización de los servicios en Turnos Rotatorios generalmente en las unidades que van a participar en las muestras, que son los Agentes de la Escala básica. Los ciclos seguirán la siguiente cadencia general: un turno de mañana de 06:00h a 14:00h; un turno de tarde de 14:00h a 22:00h; un turno de noche de 22:00h a 06:00h, siendo un turno de (7x7), semana de trabajo y semana de libranza, durante todo el año u otras unidades como el Área de Proximidad y el Área de Servicios Especiales, que trabajan un (5x2) con libranza los fines de semana.

Actualmente, por la riada de Valencia, la Policía Local se han tenido que adaptar los turnos de trabajo, para poder colaborar con otros municipios, llegando a doblar turnos de trabajo de manera voluntaria dado la demanda desde otras plantillas que solicitaban apoyo policial.

5.- HIPÓTESIS

Con base a los objetivos planteados para el estudio de investigación sobre el síndrome de burnout en los Cuerpos de Policía local, se pueden formular las siguientes hipótesis:

1.- La Prevalencia del síndrome de burnout en los cuerpos de Policía Local es significativa, en cuanto a los niveles medidos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, afectando a un porcentaje considerable de los Agentes.

2.- La percepción de los mandos superiores sobre las medidas implementadas para abordar el burnout difiere de la percepción de los trabajadores, lo que sugiere una falta de comunicación o alineación en la gestión de los riesgos psicológicos.

6.-METODOLOGÍA APLICADA

Participantes

La muestra está formada por 45 agentes de Policía Local, de la categoría básica, de entre 35 y 55 años, con más de 5 años en el ejercicio profesional, compuesta mayoritariamente por hombres, ya que la plantilla solo tiene en la actualidad 12 mujeres, en una plantilla que consta de 108 miembros, de los cuales 83 pertenecen a la Escala básica (Grupo C), 16 Escala ejecutiva (Grupo B), 6 Escala técnica (Grupo A- Subgrupo A1)) y 3 Escala Superior (Grupo A, Subgrupo A2), incluyendo todas las categorías profesionales. Por lo que no se valoró realizar una diferenciación de género, para comprobar si existían diferencias relevantes, dado el porcentaje de mujeres tan bajo que forma parte de la plantilla respecto de los hombres.

También significar que se realizó en la escala básica solamente, ya la categoría de Agentes son lo que se enfrentan a funciones o eventos relacionados con una mayor amenaza psicológicas (por el mayor contacto con la ciudadanía), que la escala ejecutiva, técnica o superior.

En cuanto al estudio cualitativo, basado en la entrevista a través de un cuestionario abierto, se realizó a un mando de la unidad, de la escala ejecutiva, categoría Comisario, de 57 años de edad y con más de 30 años en la profesión.

Instrumentos

Para el **análisis cuantitativo**, en el presente estudio se llevó a cabo una encuesta sobre el burnout en el trabajo La metodología que se utilizó fue un cuestionario a través de la aplicación Google Forms, concretamente el Maslach Burhttps (MBI) y en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/YCFKZsaj6nfFANKe6>

Dicho formulario está constituido por 22 ítems, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, con el objetivo de medir el desgaste profesional o el síndrome de estar quemado, midiendo tanto la frecuencia como la intensidad con la que se sufre el Burnout.

La entrevista se realizó a través de un cuestionario abierto facilitado por correo electrónico, siendo informado previamente del motivo de la investigación y la colaboración voluntaria a participar en la investigación reservando su anonimato.

Procedimientos

La encuesta fue distribuida a un grupo de WhatsApp compuesto por aproximadamente 80 agentes de una plantilla de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad pertenecientes al Cuerpo de la Policía Local. Los Agentes recibieron la información sobre los propósitos de la investigación y el procedimiento. De este grupo, un total de 45 participantes decidieron responder a la encuesta, lo que representa un 56,25% de la muestra total. Es importante destacar que la participación fue completamente voluntaria y anónima, garantizando así la confidencialidad de las respuestas. La encuesta fue facilitada a través de una aplicación de Google Forms, lo que permitió una recolección de datos eficiente y accesible para todos los participantes.

El cuestionario estuvo abierto durante un periodo de 15 días, siendo contestado por un 90% de los participantes en los primeros 3 días.

El cuestionario MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) consta de la medición de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- La subescala de agotamiento emocional está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.

- La subescala de despersonalización está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.
- La subescala de realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que, en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

En el método para evaluar el síndrome de Burnout, se sumarán los siguientes valores de referencia, según las siguientes respuestas de las preguntas que se enumeran a continuación.

Tabla 2. *Valores de referencia, según números de respuesta del cuestionario de Maslach- burnout MBI*

Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

Fuente: Elaboración propia

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

Para el **análisis cualitativo**, se realizó una entrevista dirigida a un mando superior de la organización de la que depende la muestra, se puede definir como un enfoque estructurado y sistemático para explorar los riesgos psicológicos, especialmente el burnout, que enfrentan los profesionales Agentes de Policía Local. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

El objetivo era comprender el entorno laboral y las demandas del trabajo que afectan a la salud mental de los Agentes, identificar los factores que contribuyen al burnout y las estrategias que se implementan para mitigar esos riesgos y fomentar un ambiente saludable, la formación y sensibilización, las políticas de prevención existentes, cultura organizacional, recursos de apoyo, flexibilidad y canales de comunicación, lo que permite obtener una visión más integral de la situación.

También se indagó sobre cómo se evalúan las medidas implementadas para abordar los riesgos psicológicos y si se realizan estadísticas, así como propuestas de mejora, con un enfoque proactivo hacia la resolución de problemas, invitando al entrevistado a compartir ideas sobre nuevas iniciativas o cambios que podrían mejorar la salud mental en el trabajo.

Preguntas de la entrevista realizada a un mando de la Policía Local.

1. **Identificación de riesgos:** ¿Cómo identifica su organización los riesgos psicológicos que podrían afectar a los agentes policiales de su plantilla?
2. **Evaluación del clima laboral:** ¿Realizan en su organización encuestas o evaluaciones periódicas del clima laboral para detectar problemas psicológicos?
3. **Formación y sensibilización:** ¿Qué tipo de formación reciben los agentes policiales para la gestión del estrés y el bienestar laboral?
4. **Formación y sensibilización** ¿Proporcionan a sus mandos superiores la formación e información necesaria para estar en condiciones de identificar y abordar el burnout en su equipo de trabajo?
5. **Políticas de prevención:** ¿Existen políticas específicas en su organización para prevenir el síndrome de burnout y otros problemas psicológicos? ¿Qué estrategias de prevención cree que son más efectivas para evitar el síndrome de estar quemado (burnout) en su plantilla?
6. **Recursos de apoyo:** ¿Los agentes que forman su plantilla tienen acceso a cualquier tipo de apoyo psicológico, recursos o servicios si experimentan problemas de salud mental?
7. **Cultura organizacional:** ¿Cree que la administración promueve una cultura que tiene en cuenta la salud mental y emocional?
¿Cómo fomenta su plantilla a nivel interno una cultura que prioriza el bienestar psicológico de los agentes?
8. **Manejo de la carga laboral:** ¿Qué medidas se implementan para asegurar que la carga de trabajo sea manejable y no contribuya al estrés?
9. **Flexibilidad laboral:** ¿Ofrecen opciones de trabajo flexible como parte de su estrategia para reducir el estrés laboral?
10. **Seguimiento y evaluación:** ¿Cómo evalúan la efectividad de las medidas implementadas para abordar los riesgos psicológicos en el trabajo?
11. **Comunicación abierta:** ¿Qué canales de comunicación existen para que los agentes policiales puedan expresar sus preocupaciones sobre su salud mental sin temor a represalias?
12. **Estadísticas de bajas:** ¿Cuáles son las estadísticas actuales de bajas laborales en su plantilla relacionadas con riesgos psicológicos y burnout?
13. **Causas identificadas:** ¿Qué factores ha identificado como las principales causas de estas bajas?
14. **Impacto en la productividad:** Estas bajas por problemas psicológicos, ¿Cómo afectan la productividad y el ambiente laboral entre los compañeros?
15. **Propuestas futuras:** ¿Qué nuevas iniciativas o cambios propondría para mejorar la salud mental en el lugar de trabajo y reducir las bajas por estos motivos?

Diseño

El presente estudio de investigación, se ha llevado a cabo desde un enfoque mixto que combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Por un lado, se han realizado encuestas cerradas a través de cuestionarios en Google Forms dirigidos al personal de la organización, lo que permite obtener datos numéricos y estadísticos que reflejan las opiniones y percepciones de los empleados. Por otro lado, se ha llevado a cabo una entrevista abierta con la dirección de la organización, lo que proporciona una perspectiva más profunda y rica en matices sobre la visión y los objetivos de la dirección. Esta combinación de métodos permite una comprensión más integral de la situación actual de la organización y facilita el análisis de las dinámicas internas desde diferentes ángulos.

7. RESULTADOS

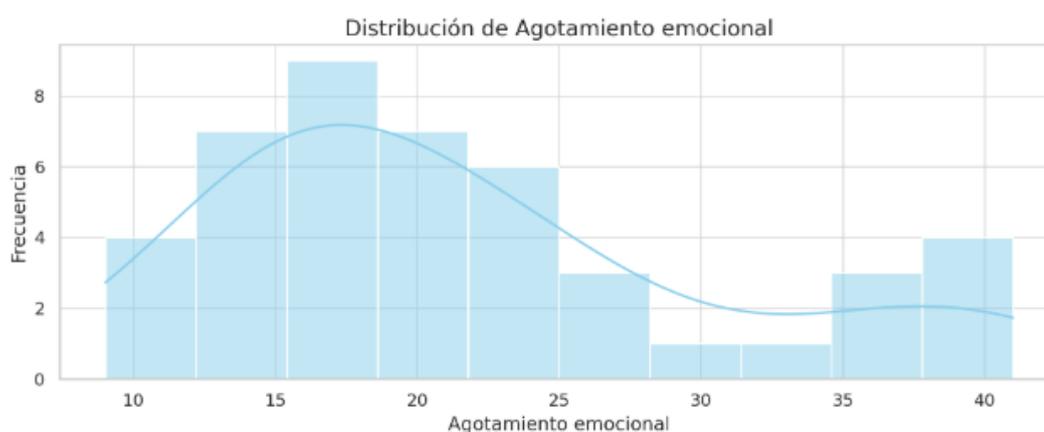
Análisis General de las Dimensiones del Burnout.

El siguiente análisis aborda los resultados del Inventario de Burnout de Maslach aplicado a una muestra de 45 agentes de la policía local de Valencia. Se analizan tres dimensiones clave del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Generando así una visión global del estado emocional y profesional de los agentes.

Escala de Burnout de Maslach.

- 1. Agotamiento Emocional:** Esta dimensión mide el sentimiento de cansancio extremo asociado a las demandas laborales. La puntuación máxima es de 54. A continuación se presenta una gráfica de distribución de las respuestas a esta dimensión.

Figura 2. *Gráfico de distribución de Agotamiento emocional*

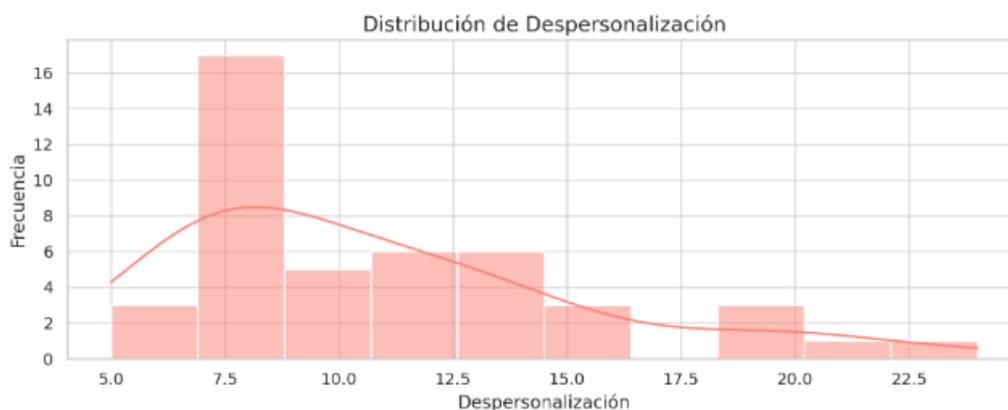


Fuente: elaboración propia

En la muestra analizada, se observan los siguientes resultados:

- **Media:** 21.78 puntos, lo que sugiere un nivel moderado de agotamiento emocional en promedio.
 - **Rango:** 9 a 41 puntos, lo que indica variabilidad significativa, con algunos casos en niveles extremos, siendo 9 la puntuación mínima y 41 la máxima obtenida.
 - **Distribución:** La mayoría de los agentes se encuentra en el rango moderado-alto, reflejando la exigencia emocional del entorno laboral policial.
2. **Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad o distanciamiento.** Puntuación máxima 30. A continuación se presenta una gráfica de distribución de las respuestas a esta dimensión.

Figura 3. *Gráfico de distribución de Despersonalización*



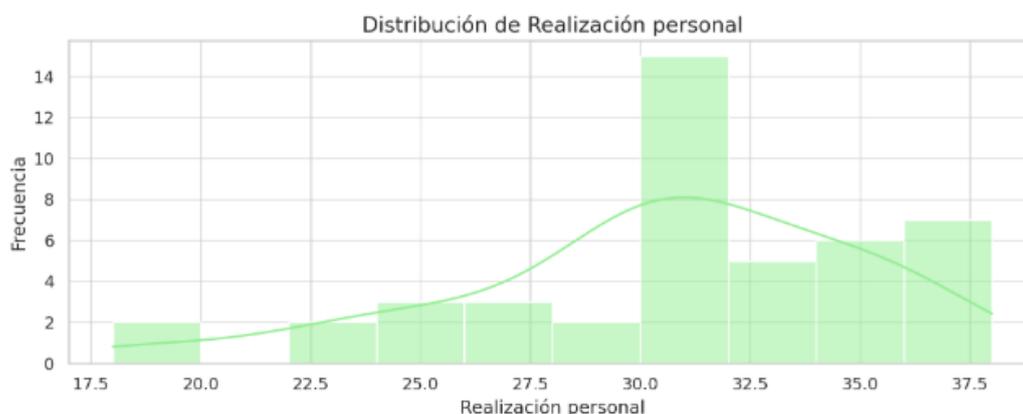
Fuente: elaboración propia

En la muestra analizada, se observan los siguientes resultados:

- **Media:** 10.84 puntos, un nivel moderado.
- **Rango:** 5 a 24 puntos, con algunos casos de despersonalización elevada. Siendo 5 la puntuación mínima obtenida y 24 la máxima.
- **Distribución:** Predominio de valores bajos y moderados, aunque existen casos específicos con puntuaciones altas, posiblemente vinculados a condiciones laborales particulares.

3. Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. A continuación, se presenta una gráfica de distribución de las respuestas a esta dimensión.

Figura 3. *Gráfico de distribución de realización personal*



Fuente: elaboración propia

En la muestra analizada, se observan los siguientes resultados:

- **Media:** 30.38 puntos, un nivel alto.
- **Rango:** 18 a 38 puntos.
- **Distribución:** Una gran proporción de agentes refiere alta realización personal, lo que indica que, a pesar de las dificultades, muchos encuentran gratificación en el desempeño de su trabajo.

4. Interpretación de Resultados

Resultados de la encuesta

Los resultados sugieren que, aunque no existe un burnout extremo generalizado, una parte significativa de los agentes muestra síntomas de agotamiento emocional moderado y despersonalización, que son componentes clave del burnout. La alta realización personal podría estar actuando como un factor protector contra el desarrollo de burnout severo.

Respecto al *Agotamiento emocional* se resalta como principal preocupación. Los niveles entre moderados-altos. Factores como exposición constante a situaciones traumáticas, lo que implica enfrentarse en ocasiones a situaciones violentas, accidentes o situaciones muy críticas, lo que implica un desgaste emocional; la toma de decisiones rápidas y efectivas en situaciones de alta tensión, generando altos niveles de estrés; la falta de apoyo emocional, que hace que se sientas aislados y sin respaldo; turnos largo y trabajo nocturno, que afecta tanto al agotamiento físico como a la estabilidad y el equilibrio entre la vida laboral y personal; responsabilidades; presión de cumplir con el rendimiento y responsabilidad; la falta de recursos, como personal o herramientas de trabajo; las expectativas a nivel laboral, la imposibilidad de acceder a escalas superiores, sobre todo en el caso de la figura femenina dentro de la Policía y estigmas relacionados con la profesión, que hace que muchos profesionales tengan la percepción de que no pueden hablar de sus problemas emocionales. Destaca este componente como el aspecto más crítico del burnout en la muestra. Este componente está relacionado con el estrés crónico y la disminución de la calidad de vida.

Por otro lado, los resultados en la *dimensión Despersonalización* son en su mayoría moderados, sin embargo, los casos elevados merecen una especial atención, ya que nos referimos a una desconexión emocional, por lo tanto, una falta de empatía y esto podría afectar a la calidad de las interacciones laborales y las interpersonales. También podría derivar en relaciones impersonales con los

ciudadanos, afectando negativamente tanto al desempeño laboral como a la percepción pública.

Por último, tenemos la dimensión de *Realización personal* este resultado positivo contrasta con las otras dimensiones del burnout. Una alta realización personal puede actuar como un amortiguador frente a los efectos negativos del agotamiento emocional y la despersonalización. Se puede concluir que los agentes encuentran valor en su trabajo, sin embargo, no elimina la necesidad de intervenciones que reduzcan los niveles de estrés y desgaste.

Resultados de la entrevista

La entrevista realizada a un mando de la policía local ha permitido obtener una visión profunda sobre los riesgos psicológicos que enfrenta su plantilla, con un enfoque particular en el fenómeno del burnout. A través de la información obtenida, se han explorado las medidas implementadas para abordar estos desafíos, así como las percepciones sobre la carga laboral, la flexibilidad en el trabajo y la comunicación interna. Las conclusiones que se presentan a continuación reflejan no solo la realidad del entorno laboral de los agentes, sino también la falta de oportunidades de mejora que podrían contribuir a un ambiente más saludable y productivo.

De los resultados obtenidos en la entrevista podemos hablar de los siguientes puntos.

En cuanto a la identificación de riesgos psicológicos, como indica claramente el entrevistado, se basa en rumores y observaciones informales, lo que sugiere una falta de protocolos o sistemas para detectar problemas antes de que se conviertan en crisis. Detectando en la contestación a la pregunta, falta de formación, al no saber identificar los riesgos, dado que no distingue entre riesgos, como la carga de trabajo, ambiente de estrés, jerarquía, ausencia de canales de comunicación y ausencia de recursos, de las consecuencias de esos riesgos.

La ausencia de encuestas y evaluaciones periódicas del clima laboral en la organización, detectan que no se están tomando medidas para conocer, detectar y abordar las preocupaciones de los agentes.

Ausencia de formación específica para la gestión del estrés y el bienestar laboral, tanto para los agentes como para los mandos, resalta una carencia en la preparación para abordar el burnout y otros riesgos psicológicos. Esto puede limitar la capacidad de los mandos para reconocer y actuar sobre estos problemas dentro de su equipo de trabajo.

Se detecta la inexistencia de políticas de prevención para prevenir el síndrome de burnout y otros problemas psicológicos, por lo que la salud mental no es una prioridad de la organización. La administración como tal, no promueve una cultura que priorice la salud mental, lo que indica una falta de compromiso institucional con el bienestar de los empleados.

La falta de acceso a recursos de apoyo psicológico, manifestando el mando unas terapias de grupo o individuales, refiriéndose a exponer entre los compañeros los problemas, no siendo esto una terapia de grupo o individual, sino pequeños espacios entre iguales donde se exponen los “problemas” para así obtener apoyo social.

En cuanto a la flexibilidad, se mencionan medidas de estructuración de turnos, ajustándose a las necesidades personales y laborales, lo que contribuye de esta manera a reducir el estrés del trabajador, pero no se habla de mecanismos de seguimiento y evaluación.

Respecto de la carga de trabajo, se trabaja desde el principio de equidad, reevaluando ante situaciones no programadas, pero no se establece un enfoque sistemático o regular para asegurar que la carga de trabajo sea siempre manejable.

En cuanto a los canales de comunicación, no existen canales abiertos para que los agentes expresen sus preocupaciones sobre su salud mental sin temor a represalias o consecuencias laborales.

Por último, la entrevista confirma que no se cuenta con una estadística de las bajas por protección de datos, por lo tanto, no se puede cuantificar ni clasificar los motivos de las bajas laborales. Refiere que la productividad no se ve afectada porque la persona es reemplazada, pero esto no implica que el ambiente laboral puede sufrir disfunciones.

9.- PROPUESTAS DE LINEAS DE TRABAJO

Para prevenir los riesgos psicológicos como el burnout en un colectivo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se podrían considerar las siguientes líneas de trabajo:

1. Programas de Capacitación y Concienciación: Implementar talleres y seminarios sobre el manejo del estrés, la identificación de síntomas de burnout y la importancia del autocuidado. Esto ayudaría a los miembros a reconocer y abordar sus propias necesidades emocionales.

2. Supervisión y Apoyo Psicológico: Establecer un sistema de apoyo psicológico accesible, que incluya la posibilidad de consultas regulares con profesionales de la salud mental. A través de un servicio de Prevención interno o externo. Esto podría incluir la creación de un equipo de psicólogos especializados en el ámbito de la seguridad.

3. Fomento de la Comunicación Abierta: Crear un ambiente donde los miembros se sientan cómodos compartiendo sus experiencias y preocupaciones. Esto podría incluir reuniones regulares donde se discutan temas de bienestar y salud mental.

4. Revisión de Cargas Laborales: Evaluar y ajustar las cargas de trabajo para evitar el agotamiento. Esto podría incluir la rotación de tareas y la implementación de horarios flexibles para permitir un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

5. Actividades de Team Building y Recreativas: Organizar actividades que fomenten la cohesión del equipo y el bienestar, como retiros, deportes o actividades recreativas. Esto puede ayudar a reducir el estrés y fortalecer las relaciones interpersonales.

6. Políticas de Prevención y Bienestar: Desarrollar políticas claras que prioricen la salud mental y el bienestar de los empleados, incluyendo protocolos para la gestión del estrés y el burnout.

7. Evaluaciones Regulares de Salud Mental: Realizar evaluaciones periódicas del estado psicológico de los miembros, utilizando herramientas como encuestas de bienestar y burnout, para identificar problemas antes de que se agraven.

8. Promoción de Estilos de Vida Saludables: Fomentar hábitos saludables, como la actividad física, la alimentación equilibrada y técnicas de relajación, a través de programas de bienestar.

A continuación, se propone una propuesta de planificación de la actividad preventiva, que se podría establecer en la organización, implementando las líneas de trabajo que se citan en el presente estudio y que pueden contribuir significativamente a la prevención del burnout y minimizar las consecuencias en los casos que se detecten, contribuyendo al bienestar general de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Tabla 3: *Propuesta de planificación de la actividad preventiva*

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA				
Línea de trabajo	Plazo	Responsable	Coste	Control y seguimiento
Programas de capacitación y concienciación	3 meses	Recursos Humanos/Psicólogo	2800	anual
Supervisión y Apoyo psicológico	1 mes (implementación continua)	Recursos Humanos/Psicólogo	800	diario
Fomento de la comunicación abierta	2 meses	Mando superior	Sin coste	diario
Revisión de Cargas laborales	4 meses	Mando Superior y Recursos Humanos	Sin coste	semestral
Actividades de Team Building y Recreativas	Cada 6 meses	Recursos Humanos / Coordinador	3500	semestral
Políticas de Prevención y Bienestar	6 meses	Recursos Humanos	1500	anual
Evaluaciones Regulares de la Salud Mental	6 meses	Psicólogo	3500	semestral
Promoción de Estilos de vida saludable	6 meses	Recursos Humanos/nutricionista	650 (2 sesiones)	anual

Fuentes: Elaboración propia

Costes: los costes son aproximados y pueden variar según los proveedores

Plazos: Los plazos son orientativos, pueden ajustarse según las necesidades de la organización.

Responsable: aunque se indica un responsable principal, puede haber coordinación entre los diferentes Departamentos.

Futuras líneas de trabajo

El presente estudio sobre los riesgos psicológicos dentro de la Policial Local ha proporcionado información valiosa sobre los desafíos y tensiones a los que están expuestos los agentes en su trabajo diario. Dada la naturaleza compleja y a menudo estresante, es fundamental tomar medidas adecuadas para apoyar el bienestar mental de los empleados y evitar efectos negativos a largo plazo en su salud.

Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, sería interesante establecer líneas específicas para futuros enfoques de trabajo. Estos deberían apuntar no sólo a minimizar los riesgos identificados, sino también a promover una cultura de bienestar dentro de la organización. Al implementar estrategias preventivas, programas de capacitación y servicios de apoyo, podemos garantizar que nuestros agentes no solo puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva, sino que también protejan activamente su propia salud mental con el objetivo de lograr una mejora sostenible en el entorno laboral de la policía local y así contribuir positivamente a la seguridad y el bienestar de nuestra comunidad.

Aunque existen algunos estudios descriptivos sobre la prevalencia del Burnout y los riesgos psicológicos en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, es escasa la implementación y desarrollo de los planes de intervención que inciden en minimizar el desarrollo del síndrome y en la mejora de la calidad de vida de los Agentes Policiales.

Por lo que sería interesante que las líneas futuras de trabajo fueran orientadas no solo a contribuir al bienestar individual de los agentes, sino que también mejorarían la efectividad operativa del cuerpo policial y fortalecerían la confianza ciudadana en la institución.

9.- CONCLUSIONES FINALES

Este estudio pone de manifiesto la dualidad del trabajo policial: aunque los agentes encuentran satisfacción en su labor, los altos niveles de agotamiento emocional y, en menor medida, de despersonalización, representan riesgos importantes para su bienestar. Abordar estas áreas críticas a través de intervenciones focalizadas contribuirá no solo a mejorar su calidad de vida, sino también a fortalecer la efectividad operativa y la confianza ciudadana.

En cuanto a la entrevista realizada al mando, se ha podido recalcar como es una evidencia la falta de compromiso por parte de la organización y de la Administración en minimizar los riesgos psicológicos, dado que no existe ningún tipo de formación, así como programas o recursos donde los agentes se puedan apoyar en el caso de estar sufriendo las consecuencias de los riesgos psicológicos. Detectando aspectos como falta de formación y sensibilización, de evaluación del clima laboral o recursos de apoyo insuficientes.

Todo esto conlleva a que la ausencia de programas y medidas ya supone un riesgo para que el burnout se pueda producir, no existiendo ningún mecanismo de prevención. La falta de acceso a recursos de apoyo psicológico para los agentes es preocupante, ya que limita las opciones disponibles para aquellos que puedan estar enfrentando problemas de salud mental.

También se recalca una falta de confianza o de comunicación, no solo por la ausencia de canales abiertos sino por la presión y ocultación de la información, debido a consecuencias internas que se producen, como retirada del arma, lo que afectaría al expediente del trabajador, limitándole no solo el acceso, sino la movilidad hacia otras administraciones, esto sugiere que el ambiente laboral, la jerarquía y el estigma de la profesión, puede influir en la salud mental, aunque no sea la única causa. Esto puede llevar a un ambiente donde los agentes se sientan desprotegidos y poco valorados.

Con un enfoque equilibrado entre las necesidades emocionales y las metas profesionales, es posible mitigar el burnout y crear un entorno laboral más sostenible para los agentes de policía.

Se recomienda implementar estrategias preventivas y de intervención para mejorar el bienestar emocional y laboral de los agentes, fortaleciendo así su capacidad para desempeñar un trabajo crítico para la sociedad.

Los resultados obtenidos son una base para futuras investigaciones que profundicen en los factores organizacionales y personales que contribuyen al burnout y sus posibles mitigadores.

Sería recomendable establecer programa de prevención, atención psicológica, mejorar factores sociales o laborales como (reducir horas laborales) o mejorar la conciliación familiares y personales etc.

10.- BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, E., (2018). *Fases en el síndrome de quemarse en el trabajo*. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/quemarse-fases/>
- Durán, M. A., Montalbán, F. M., & Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía: perfil de incidencia e influencia de factores sociodemográficos. *International Journal of Social Psychology*, 21(1), 95-107.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de burnout: Un enfoque práctico*. Ediciones Pirámide.
- Leka, S., & Cox, T. (2008). *Health Impact of Psychosocial Risks at Work: An Overview*. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 14(3), 283-293.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.
- Marcos, A., García-Ael, C., y Topa, G. (2020). Influencia de los recursos laborales, las demandas y la cultura organizacional en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y las conductas ciudadanas de los agentes de policía españoles. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* , 17 (20), 7607
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (2003). *El síndrome de burnout: Un enfoque psicosocial*. Ediciones Paidós.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. Harvard Business Review Press.
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Marques, A. J., da Silva, C. F., & Pereira, A. (2020). Medición del agotamiento y el estrés en agentes de policía: Revisión de la literatura y un estudio con el cuestionario operativo de estrés policial. *Fronteras en Psicología*, 11, 587. <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1124>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). *Stress in Organizations*. En *Handbook of Psychology* (Vol. 12, pp. 565-593). Wiley.

ANEXO I

MBI [Inventario de Burnout de Maslach]

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

LA ENCUESTA SERÁ TOTALMENTE ANÓNIMA. ¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!!

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

1	Nunca
2	Algunas veces al año
3	Algunas veces al mes
4	Algunas veces a la semana
5	Diariamente

1.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado
4.	Siento que puedo atender 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.	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente
12.	Me siento muy enérgico en mi trabajo
13.	Me siento frustrado por el trabajo
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
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 como si estuviera al límite de mis posibilidades
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.

ENTREVISTA A UN MANDO DE POLICIAL LOCAL

Gracias por brindarnos la posibilidad de llevar a cabo la presente entrevista, ya que será un gran aporte en el marco de un estudio más amplio de los riesgos psicológicos a los que se ven expuestos los profesionales de la Policía Local. Como sabemos, en la actualidad es de suma importancia tener en cuenta cómo influye el ámbito laboral y las demandas intrínsecas al ejercicio policial en la salud mental de los agentes. En este sentido, queremos profundizar en la problemática del burnout, un estado conocido por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución en la realización personal, el cual puede ser especialmente perjudicial.

A través de esta conversación, buscamos explorar su perspectiva sobre los factores que contribuyen al burnout en el trabajo policial, así como las estrategias que se pueden implementar para mitigar estos riesgos y promover un ambiente laboral más saludable.

Su experiencia y conocimientos son valiosos para entender mejor estos desafíos y contribuir a la creación de un entorno de trabajo que priorice la salud mental y el bienestar de todos los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

16. Identificación de riesgos: ¿Cómo identifica su organización los riesgos psicológicos que podrían afectar a los agentes policiales de su plantilla?

Con mucha habitualidad comienza con el rumor y, a partir del momento en que se detecta y se observa que puede devenir en un problema, se procede a investigar por diversos medios, basados en opiniones de diversos estratos de la organización policial u otro tipo de evidencias que también ayuden a identificar el problema, claro está si consideramos que puede suponer un problema, ya que no siempre se percibe de forma negativa.

17. Evaluación del clima laboral: ¿Realizan en su organización encuestas o evaluaciones periódicas del clima laboral para detectar problemas psicológicos?

No, como bien se ha dicho la definición del problema se realiza con técnicas diferentes. En este tipo de organizaciones con una enorme carga de corporativismo, la petición de opiniones abiertas se observa como una estratagema contraria a los intereses de los trabajadores o el motivo perfecto para hacer críticas destructivas contra la organización, especialmente si se trata de encuestas anónimas.

18. Formación y sensibilización: ¿Qué tipo de formación reciben los agentes policiales para la gestión del estrés y el bienestar laboral?

Ninguno, nunca se ha incidido en este tipo de circunstancias, más bien pienso que se realiza a través de terapias de grupo o individuales, siempre internas.

19. Formación y sensibilización ¿Proporcionan a sus mandos superiores la formación e información necesaria para estar en condiciones de identificar y abordar el burnout en su equipo de trabajo?

No, pero tampoco tienen formación específica para ello, a excepción de las técnicas anglosajonas de resolución de problemas, donde se trabaja por objetivos y con fases que permitan lograr e identificar dichas metas. Las fases la técnica se dividen en: identificación del problema y definición del mismo; informe DAFO, en el que se tienen en cuenta las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con las que nos podemos encontrar y nos permita ponderar cada una de ellas.

20. Políticas de prevención: ¿Existen políticas específicas en su organización para prevenir el síndrome de burnout y otros problemas psicológicos?

No, en ninguna de las administraciones en las que he trabajado ha existido ese tipo de servicio de apoyo.

21. Recursos de apoyo: ¿Los agentes que forman su plantilla tienen acceso a cualquier tipo de apoyo psicológico, recursos o servicios si experimentan problemas de salud mental?

No. He contestado en la pregunta anterior.

22. Cultura organizacional: ¿Cree que la administración promueve una cultura que tiene en cuenta la salud mental y emocional?

No. Solamente en estos últimos años he visto preocupación por estos temas, además de alguna que otra tentativa de algún que otro sindicato por incluir formación en este campo.

¿Cómo fomenta su plantilla a nivel interno una cultura que prioriza el bienestar psicológico de los agentes?

El fomento del bienestar psicológico se ha realizado de manera casi empírica y siempre de forma individual por parte de determinadas personas con elevada consideración dentro de la plantilla, que no siempre son coincidentes con los mandos.

23. Manejo de la carga laboral: ¿Qué medidas se implementan para asegurar que la carga de trabajo sea manejable y no contribuya al estrés?

Trabajar con el elemento equidad, evaluando en periodos estandarizados la carga de trabajo y reevaluando ante situaciones no programadas.

24. Flexibilidad laboral: ¿Ofrecen opciones de trabajo flexible como parte de su estrategia para reducir el estrés laboral?

Sí, la organización siempre procura, en los casos que exista posibilidades de flexibilización o adaptación horaria, que cada miembro de plantilla encuentre el horario y la jornada que mejor compatibilice sus necesidades.

25. Seguimiento y evaluación: ¿Cómo evalúan la efectividad de las medidas implementadas para abordar los riesgos psicológicos en el trabajo?

Sí, en el caso de aplicar medidas se hace una evaluación, especialmente para modificar las medidas en caso de necesidad.

26. Comunicación abierta: ¿Qué canales de comunicación existen para que los agentes policiales puedan expresar sus preocupaciones sobre su salud mental sin temor a represalias?

Se parte que inexistencia de canales de comunicación abiertos, aunque se trata de una obligación comunicar a los mandos cuestiones que puedan afectar a la salud mental de los miembros de la policía, bien personalmente por parte del afectado o de aquel que pueda tener conocimiento de ello. Sin embargo, si la pregunta se refiere a un canal de comunicación en positivo, no existe.

27. Estadísticas de bajas: ¿Cuáles son las estadísticas actuales de bajas laborales en su plantilla relacionadas con riesgos psicológicos y burnout?

Indeterminado, no se puede saber por una cuestión de protección de datos, aunque se puede decir que en relación con enfermedades mentales antaño ha existido alguna baja de IT. No es habitual y suele ocultarse por parte de los miembros de la plantilla, especialmente por los efectos como la retirada del arma

28. Causas identificadas: ¿Qué factores ha identificado como las principales causas de estas bajas?

Las bajas de larga duración habitualmente se producen por causas relacionadas con la vida personal y en muy raros casos por cuestiones laborales, aunque se observa que determinadas bajas de corta duración se encuentran relacionadas con el ámbito laboral.

29. Impacto en la productividad: Estas bajas por problemas psicológicos, ¿Cómo afectan la productividad y el ambiente laboral entre los compañeros?

La productividad no tiene por qué verse afectada si la persona que cursa IT es reemplazada por otro profesional. En el ambiente laboral entre los compañeros siempre se generan disfunciones, es un hecho habitual.

30. Propuestas futuras: ¿Qué nuevas iniciativas o cambios propondría para mejorar la salud mental en el lugar de trabajo y reducir las bajas por estos motivos?

Las iniciativas o cambios deben ser estudiados por equipos multidisciplinares, constituidos por profesionales policiales, médicos, psicólogos y sociólogos, de lo contrario cualquier iniciativa resultaría fallida.

Adaptación propia sobre la entrevista extraída de la IA.