

**Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino**

Campus Universitario Concepción (C.U.C)

Facultad Ciencias de la Salud – Licenciatura en Psicología



Trabajo Integrador Final

***“IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN AGENTES DE SEGURIDAD”***

**Alumno:** Figueroa Walter Darío

**Directora:** Psic. Elena Cristina Valverdi

**Asesor Metodológico:** Lic. Licia Sotelo

**Año:** 2021

## AGRADECIMIENTOS

*Al concluir esta maravillosa etapa de mi vida, quiero extender un profundo agradecimiento a quienes transitaron este camino junto a mí, siendo apoyo, fortaleza e inspiración para poder lograr concretar tan ansiada meta.*

*Esta mención especial es para Dios, mis padres, mi prometida y en especial a mis hijos quienes son el motivo y la razón por la cual trabajo en mejorar como persona y profesionalmente cada día. Como así también a aquellos que día a día me apuntalaron durante este proceso: a mis hermanas, suegros, cuñados y especialmente a mi cuñada Dayana Sánchez quien con paciencia y colaboración me brindo todo su apoyo.*

*Extiendo también mi agradecimiento a la Directora de mi Trabajo Integrador Final Prof. Elena Cristina Valverdi y a la Asesora Metodológica Lic. Licia Sotelo, que contribuyeron con su tiempo y supervisión al adecuado desarrollo y evolución del presente trabajo, respetando mi posicionamiento y orientándome de manera adecuada y eficaz. También a los docentes de la carrera, que aportaron aprendizajes significativos instándome a abrazar esta profesión con amor y responsabilidad.*

*La culminación de la carrera y el alcanzar este sueño tan anhelado, solo cobra sentido cuando esto puede ser compartido y vivido desde el amor de quienes nos rodean y acompañan.*

*¡Muchas gracias!*

## INDICE

1	INTRODUCCION .....	1
2	JUSTIFICACIÓN .....	3
3	MARCO TEÓRICO.....	6
3.1	SÍNDROME DE BURNOUT .....	6
3.1.1	Surgimiento del concepto .....	6
3.1.2	Conceptualización de Burnout.....	6
3.1.3	Epidemiología del síndrome Burnout.....	7
3.1.4	Características del Síndrome de Burnout .....	8
3.1.5	Dimensiones del Burnout.....	9
3.1.6	Etapas del Burnout .....	9
3.1.7	Consecuencias del síndrome de Burnout .....	10
3.2	PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	11
3.2.1	Mecanismos de Prevención del síndrome de burnout.....	12
3.2.2	Factores protectores y de riesgo .....	14
3.2.3	Síndrome de Burnout en agentes de seguridad .....	15
3.3	INTERVENCION EN LA PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT 18	
3.4	INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN AGENTES DE SEGURIDAD .....	20
4	MÉTODO .....	22
4.1	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	22
4.2	OBJETIVO GENERAL .....	22
4.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
4.4	CONCEPTOS CLAVES .....	22
4.5	CONTEXTO .....	23

4.6	PARTICIPANTES.....	25
4.7	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
4.8	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	25
5	PROCEDIMIENTO .....	25
6	RESULTADOS.....	27
6.1	Análisis de datos.....	27
7	CONCLUSIÓN .....	35
8	PROPUESTAS.....	37
9	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	38
10	ANEXO.....	41

## **1 INTRODUCCION**

La investigación presente surge a partir de las Prácticas Profesionales Supervisadas del área de Psicología laboral, de la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, realizadas en la Guardia Urbana Municipal. A partir del trabajo realizado con los agentes en talleres o actividades propuestas por las inquietudes de los mismos, se pudieron determinar diversas problemáticas presentes en la institución, que son resultado de una alta exposición a situaciones que generan estrés laboral, y la ausencia de programas para la prevención y promoción de la salud destinados a brindar información sobre los factores de riesgo y protección del síndrome de Burnout.

Por ello el objetivo del presente estudio, se enfocará en investigar el impacto de los síntomas asociados al Síndrome de Burnout y de qué manera repercuten en los trabajadores.

De esta manera, resulta conveniente definir al Síndrome de Burnout, este es un síndrome psicológico, caracterizado por la presencia de altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP) y una reducida realización personal (RP) el cual implica una respuesta de larga duración a estresores, relacionados específicamente con el ámbito laboral de quien lo padece (Maslach y Jackson, 1981).

En el contexto socio-económico actual, donde los hechos de violencia (de toda índole) están en alza, la seguridad ciudadana parece ser considerada solo materia principalmente de las fuerzas de seguridad, es así que la figura y el papel del agente de seguridad es fundamental. De tal modo, en estas fuerzas, es conveniente explorar y evaluar (además de cuestiones objetivas) sus percepciones y necesidades como seres humanos, sobre todo por ser una profesión de alta responsabilidad y de expectativa de rol en la comunidad, sobre todo por los altos niveles de estrés a los que estos funcionarios están expuestos debido a situaciones violentas, exigentes a nivel físico y psicológico que bien pueden afectar sus deberes profesionales como su vida personal y familiar.

Además, en la actualidad, nos encontramos inmersos en un contexto de pandemia por COVID-19, que repercute y acrecienta los síntomas antes mencionados. Cabe destacar que las modalidades del trabajo fueron modificándose, generando de este modo, la aparición de nuevos malestares debido al elevadísimo estrés, la sobrecarga de trabajo, la falta de equipamiento para protección, la preocupación por propagar la infección entre sus seres queridos por su alta exposición y los turnos laborales interminables sin descanso dada la emergencia sanitaria, causando un gran impacto entre los agentes (Ferrandino Lamarca, 2021).

Así, dentro de este contexto, el presente trabajo, se considera esencial indagar aspectos de la subjetividad de las fuerzas de seguridad, sobre todo explorar y analizar si los trabajadores de la Guardia Urbana Municipal presentan síntomas asociados al Burnout y de qué manera repercuten en las personas, teniendo en cuenta las diversas técnicas que permitan arribar a la información sobre ello y con esta, reflexionar en posibles intervenciones y propuestas que favorezcan la prevención del síndrome de burnout.

## **2 JUSTIFICACIÓN**

Los motivos que llevaron a la investigación se basan en indagar sobre el impacto del Síndrome de Burnout en los agentes de seguridad, a partir de la observación de trabajadores pertenecientes a la guardia urbana situada en la ciudad de Juan Bautista Alberdi. Los mismos aludían ciertas insatisfacciones, baja motivación y cansancio, productos de las demandas, los horarios, y las funciones que cumplían en su lugar de trabajo.

Diferentes autores investigaron sobre el síndrome de Burnout en agentes de seguridad dentro del contexto latinoamericano. Por lo tanto, resulta importante mencionar aquellos que permiten orientar y reflejar las razones de investigar el presente trabajo.

Valladares (2017) en su estudio, plantea como objetivo general, precisar la categoría del Burnout en los agentes policiales, donde se determinó que la gran mayoría de policías se ubicaban en la categoría medio de Síndrome de Burnout (56.3%) lo cual quiere decir que hay un factor de riesgo que los dichos policías muestren niveles altos del síndrome de burnout.

Asimismo, Guamán (2014), en su investigación, presenta como primer propósito de la misma, determinar la prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout, donde el resultado manifestó que el 88,93 % de personas presentó un nivel moderado del síndrome de Burnout, así mismo se observó que el 10,03 % presentó un nivel grave.

Por su parte, Figueroa y Andrade (2017) en su estudio, formulan como objetivo general calcular e identificar el grado en que afecta el síndrome de Burnout al grupo de agentes de tránsito, concluyendo que la mayoría de agentes de tránsito manifestaban el síndrome a un grado alto.

Estos aportes reflejan que el síndrome de Burnout y la función que desempeñan los agentes de seguridad están intrínsecamente ligados, y dejan de manifiesto el impacto que tiene la realidad laboral en la subjetividad de los trabajadores.

Cabe destacar, que además de evidenciarse una progresión creciente de hechos delictivos, también se observa una época socio histórica en la que figuras de autoridad se encuentran totalmente desvalorizadas, desafiadas, en donde los representantes de normas y leyes sufren de transgresiones y actos de rebeldía que los interpela.

A propósito, la filósofa Ester Díaz (2000) plantea que “los marasmos de los tiempos modernos diluyen prácticas, creencias y hábitos que investían de autoridad a personas e instituciones” (p. 28).

En esta línea de pensamiento, Lipovetsky (1983) refiere a esta época como una era donde aparece la angustia social como consecuencia de la declinación de figuras de autoridad, hecho que instala la violencia sobre el otro en todos los estamentos sociales. El otro, en tanto prójimo, pasa a ser aludido desde la representación de malignidad y por tanto es temido.

Además, si se piensa, por un lado, en el contexto novedoso generado por la pandemia covid-19, es posible advertir que la confusión, el temor o la incertidumbre detonaron explosiones conductuales, apareciendo olas de crímenes, femicidios y un sin número de hechos delictivos. Por otro lado, toda situación de acción en la vía pública, implica de ante mano, una exposición a situaciones estresantes, donde el personal de seguridad deberá poder manejar instantáneamente de la mejor forma, para luego poder ser intervenida, analizada y/o tratada. Es así que los agentes de seguridad nacional, provincial y municipal, quienes se encuentran a cargo de la seguridad pública, están sujetos a experimentar múltiples situaciones límites (a veces de vida o muerte), las cuáles merecen óptimas condiciones físicas y psíquicas.

Olabarria y Mansilla (2007) destacan que, la prevalencia del Síndrome de Burnout puede aumentar en personas que trabajan en ocupaciones de riesgo, daño y violencia. Por lo tanto, en los agentes de seguridad, específicamente, por el tipo de labor que desempeñan se pueden observar sus efectos y vicisitudes de manera notoria.



Durante las prácticas profesionales supervisadas, se observó que los agentes de seguridad frecuentemente están expuestos a niveles altos de estrés ya que, en ocasiones, viven situaciones violentas y altamente exigentes tanto en lo físico como lo psicológico; debido a que velar por la seguridad del prójimo, muchas veces implica una responsabilidad que escapa de las tareas laborales cotidianas.

Por estos motivos, surge el interés por investigar acerca de la temática propuesta, considerando que los trabajadores de la guardia urbana, se encuentran expuestos a situaciones de riesgo físico y mental, que repercuten en su salud.

### **3 MARCO TEÓRICO**

Para desarrollar acerca del impacto del Síndrome de Burnout en agentes de seguridad, es esencial brindar los aportes teóricos vinculados a ello, para ulteriormente exponer la importancia de analizar los efectos a nivel psicológico y los mecanismos de prevención y protección ante esta sintomatología. De esta manera, alcanzaremos la comprensión de la investigación de manera coherente y clara.

#### **3.1 SÍNDROME DE BURNOUT**

##### **3.1.1 Surgimiento del concepto**

En el año 1986, Maslach y Jackson, en base a un continuo análisis de las respuestas emocionales que presentaban profesionales de la salud, planteaban un nuevo concepto que se denominó Síndrome de Burnout, Síndrome de desgaste Profesional o Síndrome del Profesional quemado, el mismo se caracteriza por el estudio de 3 dimensiones determinadas: agotamiento emocional (se refiere a una exagerada sensación de esfuerzo físico y emocional), despersonalización (aumento de comportamientos negativos como insensibilidad, cinismo, agresividad hacia los otros entre otros.) y baja realización personal (valoración negativa de la labor realizada).

##### **3.1.2 Conceptualización de Burnout**

Existen distintas definiciones del síndrome de burnout, sin embargo, hay un acuerdo general entre los profesionales de la salud mental, en donde lo consideran como una respuesta al estrés crónico laboral sujeta a diversas consecuencias negativas, tanto a nivel individual como organizacional, con incidencias muy específicas en áreas determinadas del trabajo. Así, Freudenberger y Richelson (1980), definen el Burnout como:

“Un estado de fatiga o frustración provocado por devoción a una causa, forma de vida o relación que no logró producir la recompensa esperada y que, en última instancia, conduce a una reducción del compromiso y la eficacia en el trabajo" (p 13).

En otras palabras, el Burnout surge de una brecha entre lo que el sujeto considera como un ideal y la realidad del entorno laboral. Por eso, es considerado como una combinación de agotamiento emocional, fatiga física, cansancio cognitivo (Shirom, 1989).

Gil-Monte y Peiró (2002) definen el síndrome como “una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre entre los profesionales que trabajan hacia personas, o cuyo objeto de trabajo son personas (trabajadores de la sanidad, educación, hostelería, justicia, seguridad, servicios sociales)” (p. 34).

En síntesis, se define al Síndrome de Burnout como un síndrome psicológico, caracterizado por la presencia de altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP) y una reducida realización personal (RP) el cual implica una respuesta de larga duración a estresores, relacionados específicamente con el ámbito laboral de quien lo padece.

### 3.1.3 Epidemiología del síndrome Burnout

Desde el punto de vista epidemiológico, el síndrome de Burnout es una preocupación mundial y el estrés relacionado con el trabajo se reconoce en todo el mundo como un desafío importante para la salud de los trabajadores y el funcionamiento de sus organizaciones.

Los estudios epidemiológicos realizados en países occidentales y en desarrollo han encontrado una alta prevalencia del síndrome de Burnout y enfermedades mentales asociadas entre los trabajadores de la salud, maestros, policías, cuidadores, otros profesionales. El trabajo insatisfactorio puede conducir a un agotamiento emocional a largo plazo, despersonalización y bajos niveles de realización personal. El agotamiento emocional se considera la dimensión más importante del síndrome de Burnout. (Martínez Pérez, 2010).

El estrés relacionado con el trabajo puede afectar la satisfacción de los empleados, la productividad laboral y la salud física y mental; también puede aumentar las tasas de absentismo y afectar los roles y funciones familiares. La

angustia profesional puede provocar manifestaciones mentales graves, como trastornos de ansiedad y depresión, que conducen al divorcio, el alcoholismo, el abuso de sustancias y el suicidio. La percepción de factores psicosociales adversos en el lugar de trabajo puede estar relacionada con un riesgo elevado de trastorno depresivo mayor posterior. Las tasas de este síndrome en la sociedad oscilan entre el 2,4% y el 72%, mientras que la prevalencia de síntomas depresivos es variable y puede afectar entre el 3% y un tercio de los trabajadores. Esto trae como consecuencia una alta rotación de personal, el aumento del ausentismo y la disminución de la productividad provocan un costo financiero elevado.

#### 3.1.4 Características del Síndrome de Burnout

Antes de avanzar, resulta fundamental plantear las características de dicho Síndrome. Ferrer (2002) propone las siguientes, las cuales a su vez permiten definirlo:

- Es un Estrés crónico progresivo, ya que se desarrolla a lo largo de tres años;
- Su origen es cualitativo y cuantitativa (no solamente es por sobre carga de trabajo);
- Las personas afectadas están previa y fuertemente motivadas por su tarea;
- Primero se manifiesta por disminución de la eficacia y eficiencia, con señales de cansancio físico y emocional injustificado, seguido del empobrecimiento de las relaciones personales, que dan lugar a un aumento del absentismo mental y físico, con retrasos progresivamente superiores en reincorporarse al lugar de trabajo y aumento de errores y quejas;
- Se pierden las razones y las motivaciones que justificaban la dedicación y el esfuerzo;
- Las personas no se recuperan con el descanso, como sería el caso del estrés derivada de ciertos esfuerzos claramente identificados;
- Su diagnóstico es válido y fiable, si lo llevan a cabo profesionales de la salud laboral o clínica, mediante cuestionarios y entrevistas.

### 3.1.5 Dimensiones del Burnout

Con respecto a las dimensiones del síndrome de Burnout, Maslach y Jackson (1981) lo definieron originariamente como una entidad tridimensional, caracterizada por agotamiento emocional (el cual se refiere a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos y para con los usuarios de sus servicios; despersonalización (el cual supone el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas para quienes los trabajadores prestan servicios) y baja realización personal (que conlleva la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado de una situación ingrata).

Las tres dimensiones propuestas anteriormente, fueron reformuladas por Schaufeli y Salanova, (2007), con el objetivo de poder estudiar este fenómeno en otros ámbitos laborales. Así, el agotamiento se definió como el cansancio producido por el esfuerzo psicológico que se realiza en el trabajo, sin hacer referencia explícita a si la causa de este estado son las relaciones con las personas o el trabajo en general. La despersonalización, englobaría actitudes de indiferencia y distanciamiento hacia el trabajo, y no sólo hacia las personas para y con las que se trabaja sino para quienes se trabaja. Finalmente, la falta de realización profesional refiere a la tendencia a evaluar negativamente las propias habilidades para realizar con eficacia el trabajo, incluyendo tanto los aspectos sociales como no sociales de este.

### 3.1.6 Etapas del Burnout

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

1. *Etapas de idealismo y entusiasmo:* El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo y expectativas poco realistas sobre él. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Si bien al comienzo de su carrera existen una gran variedad de motivaciones intrínsecas, a lo largo del tiempo el incumplimiento de expectativas

provoca un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

2. *Etapa de estancamiento:* Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
3. *Etapa de apatía:* Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés, siendo una de las respuestas más comunes, la tentativa de retirada de la situación frustrante. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout.
4. *Etapa de distanciamiento:* La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo.

### 3.1.7 Consecuencias del síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout, presenta consecuencias múltiples que abarcan tanto el ámbito personal como laboral. Quienes lo padecen presentan mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, adicción a distintos tipos de drogas, ausentismo laboral, dificultades para trabajar en grupo, disminución del rendimiento laboral, mayor posibilidad de errores, alteraciones en la memoria y aprendizaje e inclusive trastornos de índole sexual (Gutiérrez, 2006).

Según Marrauc (2007), las consecuencias que se desencadenan a partir el síndrome de Burnout, repercuten no solo a nivel emocional sino también a nivel físico, conductual, psicosomático, laboral y mental. De este modo, producen en el individuo aislamiento, e incluso abandono de su puesto de trabajo.

Entre los efectos más relevantes encontramos los siguientes:

- *En el plano mental*, el individuo suele presentar sentimientos de vacío, agotamiento físico, baja autoestima, impotencia de no poder realizar con eficacia su trabajo, y por lo tanto, imposibilidad de la realización personal.
- *En el plano conductual*, se observan presencia de conductas adictivas, distanciamiento afectivo hacia los compañeros e incluso la familia, bajo rendimiento laboral.
- *En el plano laboral*, la presencia de conflictos con sus compañeros de trabajo, bajo rendimiento, accidentes laborales y presencia de absentismos, son consecuencias que en ocasiones conllevan al abandono.
- *En el plano emocional*, se observan irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.
- *En el plano psicosomático*: cefaleas, afectaciones a nivel cardiaco, fatiga crónica, alteraciones del sueño, desórdenes alimenticios, gástricos, mareos e incluso presencia de vértigo entre otras alteraciones (Velastegui y Flores, 2017).

### **3.2 PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Considerando lo mencionado anteriormente, el Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo, y que afecta distintas esferas de la vida del individuo pero que puede prevenirse. De esta manera, en la ciudad autónoma de Buenos Aires en el año 2008 se proclamó Ley provincial N° 2578, que tiene por objeto la prevención, detección precoz y la rehabilitación del Síndrome de Desgaste Laboral Crónico de los empleados.

Esta ley propone la creación de un programa que incorpore políticas públicas que fomenten el desarrollo de la capacidad de abordaje de situaciones individuales, compartidas o colectivas, sobre los factores que pueden generar la aparición del

síndrome. Para ello, se llevarían acciones a cabo que fomenten la promoción y prevención en el campo de la salud mental y física, conformar grupos operativos interdisciplinarios para fortalecer el intercambio entre pares, identificar factores de riesgo y promover la concientización sobre esta problemática, y la formación de agentes aptos para la prevención y detección de recaídas en las patologías resultantes del desgaste laboral.

Resulta significativo que exista una reglamentación que propicie la prevención de este síndrome que afecta a los trabajadores de distintas áreas, sin embargo, sería de mayor utilidad que no solamente abarque a aquellos que trabajen en el campo de la salud, sino también a los trabajadores de distintas áreas.

### 3.2.1 Mecanismos de Prevención del síndrome de burnout

Con respecto a los aportes de autores, House (2006), planificó mecanismos de prevención, basados en tipos de apoyo:

- Apoyo emocional: relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
- Apoyo instrumental: que son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
- Apoyo informativo: que la permite a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo.
- Apoyo evaluativo: que es un feed-back de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad.

Por su parte, Cordero Cid (2016) sostiene que, en general, podemos afirmar que las estrategias de prevención deben desarrollarse a tres niveles:

- Nivel individual

El trabajador puede adoptar una serie de medidas o estrategias que le ayuden a controlar el estrés y la situación. El trabajador puede asimilar estrategias para afrontar la realidad laboral y adaptarse a los cambios, así como para aumentar la capacidad de adaptación a los factores estresantes. Además, el simple hecho de



saber que se pertenece a un grupo de riesgo ayuda al profesional a tomar consciencia del problema y comenzar a desarrollar estrategias para prevenirlo.

Referido a esto, Gil-Montes (2001) propone el empleo de estrategias de afrontamiento de control o entradas en el problema entre las que destaca el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y el entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. De este modo, la capacidad de afrontamiento del sujeto y la asertividad, serian dos habilidades específicas que propicien la prevención del síndrome, por lo cual es necesario entrenarlas.

Diversos autores sugieren estrategias de promoción de las habilidades individuales y el confort, algunos proponen estrategias paliativas que incluye la adquisición de habilidades para expresión de emociones y manejo de la culpa, los sentimientos y la relajación, mientras que otros añaden la respiración controlada, el biofeedback y la meditación. De este modo, los autores proponen recursos individuales que permitan reducir el impacto del síndrome de burnout (Lemkau, Purdy, Rafferty y Rudisill, 1998; Ivancevich y Matteson, 1987; Buendia y Ramos, 2001).

- Nivel grupal o interpersonal

Las relaciones con los compañeros de trabajo, así como con los usuarios o clientes cobran especial importancia puesto que los profesionales pasan grandes cantidades de tiempo en contacto directo con ellos. Además, el apoyo social es muy importante para el ser humano y muchos autores defienden los beneficios para la salud. Es importante crear relaciones con los compañeros de trabajo que pueden proporcionar feedback y pueden compartir información y experiencia. El entrenamiento de las habilidades sociales y el fomento de las relaciones interpersonales parece entonces un elemento clave para la prevención del Síndrome de Burnout, de hecho, Gil-Monte y Peiró (1997) sugieren los programas de sociabilización como medida preventiva importante.

Según Gil Monte (2001) este tipo de apoyo social debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroinformación

sobre su desarrollo del rol. Los equipos multidisciplinares ayudan a los trabajadores a disipar sus dudas y a comprender y resolver los problemas laborales.

- Nivel organizacional

El Burnout puede tener graves consecuencias a nivel organizacional, además de conocer la legislación que obliga a entidades y empresario a prevenir las enfermedades relacionadas con el trabajo. Se considera que el desarrollo de estrategias individuales y el apoyo social nunca serán totalmente efectivos si el trabajo sigue ofreciendo numerosos factores estresantes o desencadenantes del Síndrome de Burnout. Las instituciones o entidades deben tratar de eliminar, en la medida de lo posible, los elementos susceptibles de causar o incrementar el estrés de los trabajadores.

En efecto, si el síndrome de burnout es multicausal y afecta a distintas áreas del sujeto, es necesaria que la prevención sea dirigida en distintos niveles y apoyo. Por lo tanto, se reconoce también la importancia de una legislación que regule a las empresas y entidades contratantes que se encargan de generar puestos de empleo.

Resulta fundamental, favorecer estos apoyos y brindar a los trabajadores la seguridad, tranquilidad y eficacia en sus puestos de trabajo.

### 3.2.2 Factores protectores y de riesgo

Es imprescindible para avanzar en torno a la prevención, conocer y profundizar cuales son los factores de riesgo y protección vinculados al síndrome de Burnout.

Con respecto a los factores de riesgo, podemos dividirlos en dos grandes categorías, considerando diversos autores: factores individuales y factores organizacionales.

Según Ortega y Francisca (2004) los factores *individuales* son:

- Situaciones laborales ambiguas o difíciles, en las cuales sienta poca o ninguna posibilidad de controlar.
- Ver el trabajo como una amenaza en lugar de considerarlo como un desafío.
- Un afrontamiento de las situaciones escapándose de ellas.

- Impaciencia de conseguir éxito y expectativas muy altas.

Para Garcés de Fayos y Jara (2002) los factores *organizacionales* son:

- Hay un mal establecimiento de roles.
- Planteamientos directivos poco claros.
- Exigencias del trabajo que sobrepasen a las capacidades del individuo
- Baja posibilidad de tomar decisiones, normas muy rígidas, pocas recompensas, poco apoyo organizacional.
- Un inadecuado flujo de información para las personas que trabajan.

Por su parte, Gantiva, Jaimes y Villa (2010) proponen como factores protectores:

- Una personalidad madura
- Una situación vital
- Habilidades sociales
- Estilos de afrontamiento y de resolución de conflictos adaptativos.

Además, Aydemir e Icell (2013) destacan la importancia de las relaciones interpersonales laborales, para así lograr una red de contención social entre los trabajadores, añadiendo también como factores protectores:

- La importancia del trabajo en equipo.
- El apoyo mutuo.
- Objetivos institucionales bien definidos.

Los factores de protección son fundamentales debido a que se tratan de características o atributos que los sujetos pueden tener a nivel individual, relacional o ambiental. Su conocimiento, permite reducir los efectos del síndrome.

### 3.2.3 Síndrome de Burnout en agentes de seguridad

El Burnout se ha estudiado principalmente en profesiones de servicios humanos (atención médica y enseñanza), donde los estudios más recientes han sugerido que el agotamiento se puede encontrar en otras profesiones, por ejemplo, agentes de seguridad, controladores de tráfico aéreo y personas que trabajan en el transporte

y la producción, junto con diversos contextos en los cuales se desempeñan las diferentes labores.

Durán (2001) afirma que la profesión de agente de seguridad es una de las actividades en las que más se está expuesto al síndrome, puesto que además de las tareas propias de agente de seguridad, los sujetos se aventuran a niveles de riesgo alto en los que pueden llegar a ver comprometida su salud o su vida, sin contar aún con el trato recibido por parte de los ciudadanos y la presión constante de los medios de comunicación.

Lo mencionado anteriormente, se confirma en estudios realizados por Morales, Gallego y Rotger (2007) en los que los agentes de seguridad puntúan más alto en todas las dimensiones del síndrome de Burnout en comparación con los trabajadores sanitarios, los docentes y los empleados de servicios sociales.

Además, Frederic (2019), actual Ministra de Seguridad de la Nación realizó un estudio denominado *“Ni policías ni militares: obediencia, resistencia y rebeldía de gendarmes en operaciones urbanas de Buenos Aires”*, donde afirma que los gendarmes coincidieron que el cambio de función a agentes de seguridad dentro de los barrios problemáticos de la ciudad de Buenos Aires trajo aparejado mucho sacrificio y riesgo. Así, entre los agentes estresores incluyeron que no cuentan con la infraestructura ni las unidades adecuadas para esta tarea. Sumado a esto, la falta de severidad de las leyes vigentes, dado que luego de exponer la vida en la detención de delincuentes, los mismos quedan en libertad en pocas horas generando insatisfacción y frustración, e influyeron además la cantidad de horas continuas de trabajo, (24 horas de trabajo por 48 de descanso) y el desgaste físico y mental que esto implica.

Como consecuencia de lo mencionado anteriormente, se registraron numerosos casos del síndrome de Burnout, de personas con desbordes emocionales, problemas en la piel, gastritis, caída del cabello, patologías cardíacas y psíquicas. Observándose en este grupo de profesionales un incremento en las tasas de divorcio, abuso de sustancias tóxicas, depresión, suicidio y absentismo laboral.

Cabe destacar, que la incidencia del síndrome entre los agentes de seguridad no resulta extraña, debido a la exigencia profesional que se observa en la misma que, además de hacer frente a tareas en las que suele estar presente el riesgo y el peligro, sea a la vez un agente de información, detección, prevención, educación y modificación del comportamiento, además de un agente de protección, seguridad y referencia, y miembro de un equipo multidisciplinar, y todo ello, dentro de una estructura todavía poco flexible y un tanto anticuada en su gestión organizacional (Durán, 2001).

Con respecto al Burnout en el ámbito en agentes de seguridad, Oligny (1994) señala que uno de los efectos a largo plazo del estrés en las fuerzas de seguridad es el agotamiento profesional, también llamado síndrome de Burnout.

Esta actitud facilita la implicación excesiva en el trabajo, sin embargo, debido a la ineficacia de las estrategias de afrontamiento y la imposibilidad de modificar, desde un nivel individual, muchas de las fuentes de estrés propician que el sujeto se “queme”. De acuerdo con el autor el propio trabajo no es la única fuente de estrés, el síndrome es el resultado de una interacción entre la persona y su entorno laboral.

Por lo tanto, los agentes de seguridad pueden mostrar elevados niveles de despersonalización, no sólo padecen cierto grado de cansancio emocional, también tienden a percibir, y a tratar, al público con el que se encuentran en contacto de forma diferente (Durán, 2001).

Finalmente, el agente de seguridad también suele experimentar la ausencia de sentimientos de realización personal. Ser testigo diario de conflictos similares, que con frecuencia suelen implicar a las mismas personas, ofrece escasas oportunidades para una verdadera realización personal.

Esta escasez de oportunidades afectará al sujeto, tanto física como psicológicamente: si percibe que no logra nada positivo a pesar de sus esfuerzos, en consecuencia, es probable que haga tan sólo aquello que se le pide y evite cualquier aportación personal o esfuerzo más allá de lo imprescindible.

Los agentes llegarían a creer que, hagan lo que hagan, ni la ciudadanía ni sus superiores estarán satisfechos, y este sentimiento puede ir en detrimento tanto del agente como del ciudadano (Durán, 2001).

### **3.3 INTERVENCION EN LA PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT**

Generalmente los trabajos que se encargaron de estudiar el Burnout, se ocuparon en su descripción, en la delimitación de variables facilitadoras, en la definición de las consecuencias del síndrome, o bien en el análisis estadístico de los instrumentos de medida del mismo. Sin embargo, la prevención y los procedimientos para la intervención resultan necesarios para mitigar los efectos que puede generar en los individuos.

Gómez y Gómez (2004), sostienen que “un programa de intervención debe distinguir entre la planificación preventiva, tratando de reducir o evitar estresores; el diagnóstico de las fuentes y niveles de estrés; la puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre el estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo; la evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el progreso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.” (p. 32).

Y agregan, que las estrategias de intervención pueden ser primarias, dirigidas a reducir o eliminar aquellos factores estresores; secundarias, para favorecer el manejo del síndrome de Burnout y terciarias, destinadas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupal como individual.

Con respecto a las estrategias y técnicas de intervención en el Burnout, Buendía y Ramos (2001) sostienen que deben ir dirigidas a afrontar eficazmente las fuentes de estrés e intervenir en los aspectos que facilitan su aparición y permanencia. Las áreas claves a las que apuntan estas estrategias son las siguientes:

*Área individual:* Las estrategias van dirigidas a fortalecer los recursos personales del sujeto, de manera que pueda afrontar más eficazmente sus fuentes de estrés. En el marco de la intervención psicológica, se consideran las siguientes:

- Técnicas cognitivas: tienen como objetivo que el sujeto resignifique las situaciones estresantes y de esta manera pueda afrontarlas con mayor eficiencia. Estas se basan en que las personas perciben la realidad de manera subjetiva, en esta percepción de la realidad pueden incurrir en errores como atender selectivamente solo los sucesos negativos y magnificarlos o anticipar la aparición de acontecimientos o consecuencias negativas sin fundamento para ello. Estas técnicas están dirigidas a identificar y modificar estos errores de percepción de la realidad para influir en las emociones que se provocan y en el comportamiento que estas desencadenan.
- Técnicas de desactivación fisiológica: este tipo de técnicas tiene como objetivo que la persona aprenda mecanismos de relajación para controlar y moderar la ansiedad y la activación fisiológica generada por los estresores laborales.
- Técnicas de exposición o inoculación al estrés: en estas técnicas se expone a las personas gradualmente de manera real o imaginaria a los estímulos estresores, con el fin de generar un efecto de habituación que disminuya o anule la ansiedad generada por los mismos.
- Entrenamiento en hábitos saludables: instar a la persona a practicar hábitos que ayuden a reducir los síntomas del estrés. Por ejemplo: ejercicio físico, dieta equilibrada y la adecuada cantidad de horas de sueño.

*Área interpersonal:* Las técnicas de intervención en esta área están orientadas a desarrollar en la persona la búsqueda de apoyo social mejorando sus habilidades comunicacionales. Para que el individuo pueda manejarse de manera asertiva siendo capaz de solicitar ayuda, apoyo y comprensión en su entorno social y sepa realizar y rechazar peticiones en su entorno laboral. Entrenando al sujeto para enfrentar las dificultades laborales de manera resolutiva.

*Área laboral:* las técnicas englobadas en esta área, tienen el objetivo de disminuir los efectos negativos de los estresores organizacionales. El Burnout es producido por fuentes que generalmente esta fuera del control de la persona afectada. Estas

fuentes están vinculadas a la organización laboral, las condiciones de trabajo, la carga horaria y de producción, la jerarquía y las relaciones funcionales. Es por ello que las intervenciones en esta área tienen como objetivo reducir el efecto negativo de estas fuentes de estrés a través de:

- La reorganización de las funciones de las personas afectadas.
- La redistribución de tareas y cargas de trabajo.
- La flexibilidad de horarios, rotación de turnos.
- Utilizar recursos ergonómicos en los puestos de trabajo.
- La mejora del clima laboral.
- La prevención de riesgos laborales.

### **3.4 INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN AGENTES DE SEGURIDAD**

Siguiendo la propuesta de Gómez y Gómez (2004), se plantea que la estrategia para intervenir tiene que contemplar lo siguiente:

- A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los trabajadores, y el desarrollo de estrategias cognitivo conductuales que permitan reducir el estrés.
- A nivel grupal: potenciando la formación de habilidades sociales y de apoyo social; y, por último, eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar a la aparición del síndrome.

En efecto, resulta propicio dentro de las ramas de la psicología, intervenir desde el punto de vista cognitivo conductual. Para ello, los autores anteriormente mencionados, plantean las siguientes técnicas que permitan una intervención a nivel individual:

- Técnicas de control de la activación: respiración y relajación. Permiten que el sujeto controle sus propios niveles de activación fisiológica, favoreciendo el control de síntomas físicos (dolores de cabeza, insomnio, dolores musculares, entre otros). Controlar la respiración permite una adecuada oxigenación de los tejidos y un mejor trabajo cardiaco.

-



- Reestructuración cognoscitiva: trabajando sobre aquellas ideas que se interponen ante el afrontamiento efectivo, distorsionando la realidad, centrándose en los aspectos negativos de la labor y realizando conclusiones también negativas. El trabajo consiste en enseñar al sujeto a identificar los pensamientos disfuncionales y los supuestos desadaptativos que causan las emociones desagradables.
- Entrenamiento en solución de problemas: el mismo tiene como objetivo hacer frente a la situación y solucionar el problema., a partir de la autoobservación, toma de decisiones, análisis de la situación.
- Entrenamiento en motivación: orientado a evaluar las necesidades que el sujeto tiene, y utilizar formatos de planeación de metas, programación de actividades, establecimiento de actividades placenteras, entre otros.

De este modo, se puede observar la importancia de la intervención desde el punto de vista psicológico, favoreciendo la reducción de la sintomatología propia del Síndrome de Burnout. Además, ocuparse en la salud mental brindaría a los agentes, mayores herramientas para afrontar los conflictos en las relaciones laborales, sobrellevar de manera más saludable el clima y la cultura del trabajo, entre otras cuestiones. Por estos motivos, la intervención psicológica resulta fundamental para el tratamiento del Síndrome de Burnout.

## **4 MÉTODO**

### **4.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Los agentes de la Guardia Urbana Municipal de la ciudad de Juan Bautista Alberdi presentan Síndrome de Burnout?

### **4.2 OBJETIVO GENERAL**

Identificar la presencia de síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de la Guardia Urbana Municipal de la ciudad de Juan Bautista Alberdi, en la provincia de Tucumán.

### **4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Explorar los conocimientos que poseen los agentes policías sobre el Síndrome de Burnout.
- Investigar los factores protectores y de riesgo del síndrome de Burnout que poseen los agentes de la Guardia urbana municipal
- Implementar las intervenciones para abordar la prevención del síndrome de Burnout en los agentes de la Guardia urbana municipal

### **4.4 CONCEPTOS CLAVES**

#### ***Síndrome de Burnout***

El síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Gutiérrez, 2006).

Se define el Síndrome de Burnout como un síndrome psicológico, caracterizado por la presencia de altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP) y una reducida realización personal (RP) el cual implica una respuesta de larga duración a estresores, relacionados específicamente con el ámbito laboral de quien lo padece (Maslach y Jackson 1981)

#### ***Prevención del Síndrome de Burnout***

La OMS (1998) define como prevención a las medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de una enfermedad, tales como la reducción de factores de

riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida.

Rito (1997) sostiene que hay dos tipos de prevención “Entendemos que toda aquella actividad: disposiciones, instrumentos, etc., tendentes a informar del estado de la situación, con pretensiones de informar lo antes posible, o con la intención de informar para que se puedan llevar a cabo actuaciones que reduzcan el posible daño que se avecina, sería lo que llamaríamos: prevención primaria. De esta manera poner sensores de humos, realizar estudios epidemiológicos, brindar información, lo consideramos actividades relacionadas con prevención primaria. Por el contrario, la actividad tendente a remediar la posible amenaza o daño que se avecina y del que se tiene información lo llamaríamos prevención secundaria. Así pues, vacunar, instruir a la población para que actúe de una determinada manera en casos de incendio, lavarse los dientes después de las comidas, hacer ejercicio regularmente o descansar frecuentemente la vista cuando se realizan actividades a corta distancia, lo consideramos prevención secundaria.” (p.4).

### ***Intervención psicológica***

Reyes López (2018) sostiene que “la intervención psicológica consiste en la aplicación de principios y técnicas psicológicos por parte de un profesional acreditado con el fin de ayudar a otras personas a comprender sus problemas, a reducir o superar estos, a prevenir la ocurrencia de los mismos y/o a mejorar las capacidades personales o relaciones de las personas aun en ausencia de problemas” (p.2).

## **4.5 CONTEXTO**

La guardia urbana municipal de la ciudad de Juan Bautista Alberdi, fue creada bajo la ordenanza n°27/2019 sancionada por el Honorable Concejo Deliberante en la fecha 12/09/2019. Atendiendo a la necesidad imperiosa de la presencia del

estado municipal en la vía pública, colaborando con las fuerzas de seguridad de la provincia.

La municipalidad, dentro del marco de la autonomía municipal y en salvaguarda del bienestar de los habitantes de la ciudad de Alberdi, dado que la seguridad es una de las demandas prioritarias de la población. Debió arbitrar medidas y operativos para prevenir actividades delictivas y mediar en conflictos entre vecinos, promoviendo comportamientos sociales que garanticen la seguridad, la convivencia y la integridad de los bienes públicos.

La Guardia Urbana Municipal, depende de la Dirección de Seguridad, que está bajo la órbita de la Secretaría de Gobierno del Departamento Ejecutivo.

Los principales ejes de acción de la Guardia Urbana son:

*Información:* los guardias deberán estar capacitados para brindar información al turista o asistencia y orientación ante cualquier eventualidad o inquietud que se presente a los ciudadanos.

*Transito:* apoyar a los distintos operativos y controles puestos en marcha por la Dirección de Tránsito, con el objetivo de ordenar el tránsito. De esta manera, serán responsables de los controles de uso de cinturón de seguridad, de cascos y realización de test de alcoholemia, y actuar en casos de emergencia.

*Espacios Públicos:* los agentes intervendrán cuando detecten casos de mal uso intencional, daño o descuido en los espacios públicos. Actuarán en forma preventiva, educativa, disuasiva, y coordinada con las fuerzas policiales cuando fuera necesario. La Guardia Urbana también tendrá presencia activa en los sistemas de emergencia y en eventos masivos.

El personal de la Guardia Urbana Municipal está compuesto por 50 agentes, un jefe de personal que es el Comisario retirado Sr Roberto Albarracín y dos secretarías.

La guardia urbana consta de dos turnos:

- Turno mañana presta servicio en el horario de 07 am a 15:00 pm

- Turno tarde presta servicio en el horario de 15:00 pm a 23:00 pm

#### **4.6 PARTICIPANTES**

Este estudio tuvo la participación de cinco agentes varones, entre 25 a 37 años de edad, de la Guardia Urbana Municipal de la ciudad de Juan Bautista Alberdi de la provincia de Tucumán.

#### **4.7 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La metodología utilizada en la presente investigación se basa en un enfoque cualitativo con alcance descriptivo. El diseño de investigación es de tipo fenomenológico.

#### **4.8 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### ***Observación***

Consiste en un registro sistemático, válido y confiable del comportamiento manifiesto. No es mera contemplación, es adentrarnos en profundidad a situaciones sociales, manteniendo un papel activo, una reflexión permanente, es estar atento a todos los detalles y sucesos, eventos.

Este instrumento fue utilizado con el objetivo de evaluar el clima y la cultura organizacional, la composición de grupos y las relaciones interpersonales (Hernández Sampieri, 2000).

##### ***La Entrevista semi-dirigida***

Proporciona una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de datos, alternando preguntas concretas y estructuradas con preguntas abiertas, con el fin de analizar las experiencias individuales subjetivas de los trabajadores, sus interacciones y secuencia de eventos para conocer sus percepciones y puntos de vista (Hernández Sampieri, 2000).

### **5 PROCEDIMIENTO**

- En primer lugar, se tomó contacto con la Institución en el marco de las Prácticas Profesionales Supervisadas (PPS) del área de Psicología Laboral.

- Se solicitó autorización por medio de notas dirigidas al Jefe de la Guardia Urbana, para efectuarse los encuentros con los Jóvenes involucrados en el estudio.
- Se contactó con los Jóvenes que integran la Guardia Urbana, para invitarlos a participar de la investigación, a quienes se les dio información sobre la misma.
- Al comienzo de las entrevistas, se solicitó un consentimiento informado dirigido a la Institución, posteriormente a cada uno de los entrevistados. (Ver ANEXO).
- Se llevaron a cabo las entrevistas semidirigidas, coordinadas por el autor de este trabajo, grabando en audios de voz, y complementando esta información con el registro de notas y observaciones por la misma.
- Posteriormente, se transcribieron los registros de audios en textos de computadora, para poder analizar la información obtenida.
- Finalmente, se arribó a resultados, conclusiones y propuestas.

## **6 RESULTADOS**

### **6.1 Análisis de datos**

Se realizó un análisis de contenido de la información obtenida a través de la técnica de entrevistas semidirigidas y observación participante lo que permitió comprender mejor las perspectivas.

Krippendorff (1990) define el análisis de contenido como una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y validas que puedan aplicarse a su contexto. Según explica, los datos que le proporcionan los sentidos obligan a un receptor a realizar inferencias específicas en relación a su medio empírico. A este medio empírico lo denomina contexto de los datos.

Es así que se desarrolla este análisis de acuerdo con la información obtenida, donde el contenido de este apartado es descriptivo, de tal manera que es una interpretación de lo efectuado en el trabajo de campo.

El mismo será analizado a partir de la agrupación de diferentes categorías en relación a los objetivos de investigación:

- Presencia de síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de la Guardia urbana municipal.
- Conocimientos de los agentes policías sobre el Síndrome de Burnout.
- Factores protectores y de riesgo del Síndrome de Burnout.
- Intervenciones para abordar la prevención del Síndrome de Burnout

## PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA GUARDIA URBANA MUNICIPAL

A partir de los datos obtenidos en la investigación se infiere que los agentes de la guardia urbana, manifiestan síntomas vinculados al Burnout. Para organizar mejor el trabajo, el análisis dentro de esta categoría se centrará en las tres dimensiones mencionadas anteriormente en la lectura bibliográfica: agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal.

En la primera dimensión de agotamiento emocional, se infiere su presencia en los agentes entrevistados, ya que, el estrés crónico percibido en el ámbito laboral desencadena en el individuo un agotamiento emocional y tiene como consecuencias reacciones individuales (síntomas) como ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, así como trastornos en la organización debido a actitudes negativas hacia los compañeros o personas hacia las que trabaja, problemas de adaptación al rol o a la actividad desempeñada, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo, accidentes de trabajo, retrasos en la productividad, insatisfacción laboral (Serrano, de Lourdes, Moreno, Vázquez, 2004).

Durante la investigación se pudo evidenciar que dos de los agentes entrevistados coinciden que al finalizar su horario laboral perciben sensaciones de vacío, cansancio, ansiedad y en ocasiones enojo; además, lo viven como un día perdido, hasta sin ánimos de continuar. Con respecto a esto, expresaron lo siguiente:

*“Ya me siento cansado al despertarme por la mañana y saber que inicia otro día en ese trabajo. Además, me cuesta dormirme temprano.”*

*“Me siento desgastado, y hasta a veces con frustración de no poder realizar completamente mi trabajo.”*

*“Es cansador el tratar con la gente, es muy desubicada, muy mal educada.”*

*“Trabajamos para cuidarlos, hasta de ellos mismos, pero ni las gracias te dan”*

Estas palabras mencionadas por los participantes, se relacionan con los constantes problemas de violencia, falta de respeto hacia la autoridad, y presiones laborales ante las cuales no se sienten preparados emocionalmente.



De esta manera, la segunda dimensión de *despersonalización*, nos proporciona una idea de las actitudes insensibles, rechazo, negación que poseen los entrevistados frente a los destinatarios de los servicios que prestan. En consonancia con esto, Marsollier (2013) afirma que, cuando hablamos de despersonalización, nos referimos a un trastorno disociativo que permite distanciarse emocionalmente de aquello que lo perjudica. Bajo este aspecto, la mayoría de los agentes muestran distintos grados de percepción emocional que afecta a una amplia categoría que abarcaría toda la clase afectiva. Así, se refleja en las respuestas de algunos agentes de seguridad de la guardia urbana:

*“No te queda otra que no tener sentimientos, porque uno acá ve cada cosa (rie)”*

*“Soy más duro con la gente, con mi familia, y hasta conmigo”*

*“Este trabajo me está convirtiendo en una roca. Ya no siento nada y yo no era así”*

*“En el trabajo soy como un robot”*

Diversos estudios, han demostrado que cuando el sujeto no tiene los recursos personales para afrontar las situaciones conflictivas, la despersonalización/cinismo, actúa como una nueva estrategia de afrontamiento (Marsollier, 2013).

De este modo, queda totalmente manifiesto que los agentes de seguridad, tomaron a la despersonalización como recursos de enfrentamiento de esas situaciones dolorosas, como un modo de protegerse. Sin embargo, las consecuencias se ven reflejadas en su sintomatología.

En la información obtenida, los participantes expresan que, en situaciones de distracción, perdieron la capacidad de disfrute, que se ríen en situaciones graciosas pero que en el fondo no sienten nada. Hasta lloran sin sentir dolor.

Por último, se observa la presencia de la tercera dimensión de *baja realización personal* en el ámbito laboral que nos brinda el estudio de los efectos negativos hacia los entrevistados y su trabajo, expresado como baja autoestima profesional e incapacidad para soportar la presión laboral.

Quesada (2003) propone que es difícil encontrar una persona que esté realizada si su trabajo no le brinda un desarrollo, por eso es importante ejercer los valores

durante el quehacer diario. Se observa la presencia de personas que cada vez están más estresadas en sus trabajos, estando, además, deteriorada su relación personal con la familia y la sociedad. Los agentes manifestaron diversas expresiones con respecto a esta dimensión:

*“No me siento valorado/a después de realizar funciones que no competen a mis tareas diarias. Al comedido siempre le va mal”*

*“Si se presenta una situación problemática, su resolución es más conflictiva. Nos hacen saber que no hay lugar para las emociones”*

*“Los jefes no están dispuestos a escuchar nuestras quejas. Dicen que las cosas son así, y que, si no, busquemos otro trabajo”*

*“La verdad que me gustaría otro trabajo, pero con mi edad no voy a conseguir nada...”*

Como podemos observar, durante la entrevista se manifestaron expresiones de descontento hacia el trabajo en general, cualquier sea la actividad asignada. Manifestaron que no era lo que ellos esperaban o la clase de trabajo de habían deseado. Es así, que perciben que los problemas se resuelven con poca eficacia, percibiendo que perjudican o complican la vida de otras personas con su accionar. En efecto, el deseo de progresar, pero las dificultades para ello, les pone cierto techo que genera síntomas mencionados anteriormente.

En base al análisis de estas tres dimensiones, es observable el agotamiento emocional que poseen los agentes ya que en líneas generales expresan estar sobrepasado en sus actividades laborales, sumado al agotamiento físico, psicológicos y emocionales, lo que se expresa en la sensación de “ya no poder dar más de sí mismo”; la despersonalización se identificó por las apreciaciones negativas que desarrollaron los agentes hacia quienes deben cuidar, la cual se traduce en actitudes negativas, distantes y frías hacia ellos, junto con un “congelamiento” emocional; la baja realización personal laboral se identificó como la disminución del sentimiento de realización exitosa del propio trabajo, como así, la falta de herramientas para afrontar las presiones laborales por ser este tipo de trabajo de carácter rígido, autoritario y verticalista.

## **EXPLORACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS QUE POSEEN LOS AGENTES DE SEGURIDAD SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT**

A partir de la información aportada por los agentes participantes acerca de sus conocimientos sobre la temática del síndrome de Burnout en la actualidad, se puede determinar que la misma es escasa. Considerando lo expuesto en el presente trabajo por los diversos aportes de los autores, podemos aludir que contar con la información adecuada resulta fundamental para prevenir el síndrome, es decir, conocer para prevenir.

En este caso, a la falta de una precisa información la podemos considerar como un factor que aumenta las probabilidades de padecer el mismo, lo cual se refleja en los participantes los conocimientos que poseen sobre el síndrome de Burnout:

*“Nunca lo escuché nombrar”*

*“Ni idea la verdad”*

*“Puede ser que en algún momento lo escuché, pero no sé de qué se trata”*

Como pudimos observar a lo largo del trabajo, resulta significativo brindar información adecuada, con el objetivo de prevenir ya que los agentes no reconocieron estos síntomas pertenecientes al síndrome de burnout como una problemática. Sin embargo, identificaban que el conflicto provenía en torno a su trabajo y su relación con el mismo. En torno al desconocimiento del síntoma, propio del mencionado síndrome, refieren:

*“Nunca me hubiera dado cuenta solo”*

*“Me imaginaba que me sentía así por el laburo, pero no conocía que había una enfermedad vinculada con eso (ríe)”*

En términos generales, se evidencia una falta de conocimiento del síndrome de Burnout, manifestándose en los siguientes aspectos: constante frustración o amenazas de abandono de trabajo, fueron evidenciados en las entrevistas y no fueron asumidas como aspectos definitorios que encuadran la presencia de tal problemática.

## **FACTORES PROTECTORES Y DE RIESGO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

En esta categoría se plasmarán los factores protectores y de riesgo que presentan los agentes de la Guardia urbana de la ciudad de Juan Bautista Alberdi. Para su comprensión, agruparé, por un lado, los factores que propician la aparición del síndrome de Burnout en los trabajadores, considerando lo expuesto anteriormente; por otro lado, aquellos que ofician de factores protectores, según lo analizado de las entrevistas.

Siguiendo a Ortega y Francisca (2004) dentro de los factores de riesgo individuales en los agentes se observa la presencia de una situación laboral difícil, en ocasiones con sensación de poco control, donde los entrevistados manifiestan:

*“A veces no sé cómo controlar cuando me enojo con algún ciudadano o mi jefe, y eso antes no me pasaba”*

La labor de los agentes concentra altos niveles de tensión, y estrés debido a las funciones que tienen que llevar a cabo, como mantener el orden social, representar la autoridad junto con normas y leyes. En este sentido, se evidencia poca capacidad de control de sus propias emociones.

Además, hay presencia de dificultades en la capacidad de afrontamiento, que a su vez también puede ser un factor protector si es que los trabajadores poseen herramientas y recursos para sobreponerse y manejar adecuadamente las vicisitudes.

*“Si hay algún problema y no tengo ganas de resolverlo, lo dejo que lo realice un compañero”*

*“A veces no me siento preparado para algunos conflictos que surgen en la vía pública, ante hechos de violencia y eso no sé qué hacer”*

El afrontamiento se refiere a los recursos con que las personas enfrentan sucesos vitales estresantes como la muerte de un ser querido. (Lazarus y Folkman, 1894). Por lo tanto, teniendo en consideración los factores de riesgo en las organizaciones que plantean Garcés de Fayos y Jara (2002), en la Guardia urbana municipal, donde se recolecto la información, se observan exigencias del trabajo que sobrepasen a las capacidades del individuo, baja posibilidad de tomar decisiones, normas muy

rígidas, pocas recompensas, poco apoyo organizacional y un inadecuado flujo de información para las personas que trabajan. En torno a estas consideraciones, los agentes comentan:

*“En la guardia nunca nos capacitan, ni tampoco nos dan información de nada, por ejemplo, esto que me estas comentando yo no lo sabía (sobre el burnout)”*

*“Nos dan laburo que no estamos preparados para realizar”*

Las variables organizacionales son importantes fuentes de estrés que no pueden soslayarse a la hora de analizar las manifestaciones del síndrome de burnout en los agentes de la guardia urbana. De este modo sostenemos que dentro de los factores de riesgos encontramos cuestiones vinculadas a nivel individual y a nivel organizacional, resultando fundamentales medidas de prevención en estas áreas.

### **INTERVENCIONES PARA ABORDAR LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

A lo largo del presente trabajo se ha comprobado la importancia de la prevención del síndrome de Burnout y que pueden surgir graves consecuencias si no se ponen en práctica habilidades y técnicas de afrontamiento frente a determinados síntomas asociado a este síndrome.

Considerando lo expuesto anteriormente, se puede determinar que, para tratar eficazmente el síndrome de Burnout, debe existir una conciencia del problema y es necesario pedir ayuda. El tratamiento puede adoptar la forma de terapia individual psicológica siguiendo la línea de cognitiva-conductual. También, un cambio de turno o de destino, o una derivación médica.

Durante la entrevista, se les interrogó a los agentes acerca de lo que ellos creerían que llevarían a una disminución de estos síntomas y logrando mejoras en su relación con el trabajo, los mismos respondieron lo siguiente:

*“Yo creo que tienen que tratarnos como personas que sentimos, estaría bueno que nos den charlas y nos capaciten”*

*“Creo que la información es necesaria, por ejemplo, yo no tenía idea de todo esto, ahora ya se cuál es el problema”*

*“Debería hacer terapia (ríe)”*

Mediante la aplicación de técnicas preventivas, el Burnout puede evitarse o detectarse en sus primeros signos, para ello las distintas organizaciones tienen que estar informadas acerca de la importancia de tratar estas problemáticas, que, a largo plazo, además de afectar a sus empleados, también repercute en la institución en sí.

Resulta de vital importancia intervenir a tiempo en estas problemáticas, evitando de este modo, la aparición de síntomas o trastornos psicológicos que afecten la calidad de vida de los agentes de seguridad. Para intervenir, es fundamental brindar una adecuada información, detectar, observar, capacitar, hacer circular la palabra, a partir de espacios en los cuales los agentes logren expresar sus preocupaciones, temores, ideas, expectativas, emociones. De ahí, el rol fundamental del profesional psicólogo para poder abordar las distintas vivencias que atraviesan las personas que se desempeñan en este contexto, en conjunto con otros profesionales que logren una interdisciplinariedad, reflejándose en el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

De esta manera, la necesidad en los agentes de ser escuchados, comprendidos y de poder expresarse con libertad, se demuestra a lo largo de este trabajo de investigación.

## **7 CONCLUSIÓN**

El estrés forma parte de la vida cotidiana y es el resultado de los esfuerzos de las personas para hacer frente a las exigencias que se les plantean. El Burnout, sin embargo, representa la suma total de los esfuerzos infructuosos para hacer frente a las situaciones de la vida laboral y da lugar a un estado de agotamiento físico, mental y emocional.

Las presiones laborales de los agentes de la guardia urbana que pueden contribuir al estrés y al agotamiento incluyen la responsabilidad de proteger al público, la rápida fluctuación entre la inactividad y las crisis, los conflictos internos del departamento, el pensamiento bipolar (bueno-malo), el distanciamiento emocional de los demás, la mala alimentación, la falta de ejercicio regular y la imagen pública generalmente negativa de los mismos.

La respuesta a la gestión del estrés y del Burnout pasa por la concientización, la aceptación y la actuación de los agentes de seguridad. Sin embargo, este estudio ha permitido conocer los efectos que presenta el síndrome de Burnout en los participantes, manifestándose en una diversidad de síntomas psicológicos afectando su vida cotidiana, la percepción en torno al trabajo, su vínculo con sus familiares, entre otras cuestiones.

Las medidas preventivas deben ir encaminadas a mejorar la calidad de vida de este sector de empleados, que son vulnerables no sólo en su seguridad sino también en la protección de su salud mental y física. El Burnout es un enemigo silencioso que afecta a toda la organización, reduce el rendimiento y la calidad del servicio e impide que el personal se desempeñe con eficiencia. La práctica de actividades deportivas y recreativas, como se ha observado, debe ser una prioridad para los agentes en su día a día debido al efecto moderador de estas actividades y a su característica de reductor del estrés y del Burnout. La prevención debe dirigirse a la estructura de las actividades deportivas y de ocio individual para disminuir la exposición al estrés, promover la autonomía y el apoyo y aumentar los recursos y estrategias de afrontamiento. En conjunto, esperamos que estos hallazgos permitan a los agentes reconocer mejor el Burnout, sus factores de riesgos y ayudar a prevenir su desarrollo.

Es importante destacar que en la ciudad autónoma de Buenos Aires en el año 2008 se proclamó Ley provincial N° 2578 para prevenir el Burnout, en donde se enuncia que se deben implementar programas de gestión del estrés laboral y del Burnout en los cuerpos de agentes de seguridad para permitir la descarga emocional de la tensión acumulada por su actividad laboral. Se espera que este estudio llame la atención sobre los beneficios de la promoción de la salud en los cuerpos de seguridad, ya que las acciones de intervención ayudarán a reducir y aliviar los factores de riesgo psicológico y los trastornos que se asocian al Burnout.

Las limitaciones de esta investigación fueron el tamaño de la muestra, que no pudo ser mayor debido al reducido número de agentes que trabajaban en la ciudad en el momento del estudio. Las respuestas a las entrevistas podrían haber estado influenciadas por el miedo a las represalias de su supervisor inmediato, lo que hace temer que se produzcan situaciones peores que no pudieron ser detectadas. El seguimiento de los casos en los que se detectaron Burnout u otros problemas de estrés graves no fue posible debido al estudio transversal realizado, y la intervención no formó parte del estudio.

No obstante, podemos precisar que, aunque esta investigación tuvo limitaciones, también sirvió como punto de partida para que los participantes detecten, observen y analicen estas cuestiones de manera más específica, comprendiendo cuales son las situaciones que son sensibles de producir la aparición de la sintomatología y lograr evitarla. Sin embargo, se requiere un mayor trabajo terapéutico sobre la problemática que logre sostenerse en el tiempo.



## 8 PROPUESTAS

- Ejecutar mediante intervención específica y/o transversal, el diagnóstico del Síndrome de Burnout en cada integrante de la guardia urbana, mediante la aplicación de herramientas psicométricas estandarizadas.
- Implementación de jornadas de capacitación donde se desarrollen estrategias de detección de síntomas del Síndrome de Burnout o situaciones o factores estresores para su intervención oportunas, a partir del trabajo con profesionales psicólogos pertenecientes a la municipalidad.
- Favorecer la promoción de la salud mental a partir de asistencia psicológica a las personas que puedan estar afectadas a través de convenios con el hospital local, o bien la creación de un equipo interdisciplinario municipal que incluya un psicólogo y pueda ocuparse de los requerimientos del personal municipal.
- Crear programas de detección temprana y prevención del Síndrome de Burnout, no sólo al personal de la Guardia Municipal, sino a toda la comunidad municipal que lo requiera, a partir de la presentación de proyectos a la intendenta de la ciudad.
- Realizar una intervención psicológica con el personal jerárquico, en la que pueda poner en evidencia esta problemática, y a partir de ello elaborar un proyecto de acompañamiento que mejore la convivencia entre jefes y personal a cargo.
- Incorporar pausas activas en las cuales participen el personal en su totalidad, realizando ejercicios y actividades recreativas. Favoreciendo actividades que se encuentren vinculadas al placer y a la descarga de tensión.
- A modo de prevención, invitar a un profesional psicólogo para llevar a cabo charlas y talleres a todo el personal con el objetivo de dar a conocer lo que es el impacto del Síndrome de Burnout y de esta manera los mismos puedan reconocer la sintomatología y buscar ayuda profesional antes que se produzca la problemática mencionada.

## 9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gallegos W., Jiménez Barrios N. A. (2015). Incidencia del Síndrome de Burnout en policías de Arequipa. *Revista Ciencia y Trabajo*. (42),250-256.
- Cabello Velez, N., y Santiago Hernandez, G. (2016). Manifestaciones del Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina. *Archivos en Medicina Familiar vol. 18*, 72-83
- Durán, M. A. (2001). *El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial* (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Málaga, España.
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Díaz, E. (2000). *Posmodernidad*. Editorial casa del libro: Buenos Aires.
- Ferrandino Lamarca, F. S. (2021). *Burnout en profesionales de la salud en tiempos de pandemia de COVID-19*. Fundación H. A. Barceló, Argentina.
- Ferrer, R. (2002). Burn out o síndrome de desgaste profesional. *Medicina Clínica vol. 119*, 495-496.
- Figuroa Quito, M. y Andrade Alvear, M. (2017). *Medición y prevención del síndrome Burnout en los agentes de tránsito de la EMOV EP*. Universidad de la Azuay. Cuenca-Ecuador
- Freudenberger, H., y Richelson, G. (1980). *Burn-out: How to beat the high cost of success*. New York: Anchor Press ed.
- Arias Gallegos, W., y Jiménez Barrios, N. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa*. *Educación*, vol. 22, 53-76.
- Garces de los Fayos, E. y Jara, P. (2002). Agotamiento Emocional y sobreentrenamiento: Burnout en deportistas. En A. Olmedilla, E. Garcés de los Fayos y G. Nieto (Eds). *Manual de Psicología del deporte*. Murcia: Diego Marín.

- Gantiva, C. A., Jaimes, S. y Villa, M. C. (2010). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato*. *Revista Psicología desde el Caribe*, vol. 26, 36-50.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en una muestra de policías municipales. *Revista Salud Pública de México*, 44 (1), 33-40.
- Guaman, J. (2014). *Prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout en el personal de tropa n°27*. Universidad de Cuenca. Cuenca -Ecuador.
- Gutierrez, G. (2006). Síndrome de burnout. Unidad de Radio-neurocirugía, Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. *Revista archivo Neurociencia México*, vol. 11 (4), 305-309.
- Lipovetzky G. (1986). *La Era del Vacío*. España, Barcelona: Anagrama.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). MBI: *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Universidad Complutense de Madrid Madrid, España. *Revista Vivat Academia*, vol. 112, 42-80
- Lopez Morales, A., González Velázquez, F., Morales Guzmán, M., y Espinoza Martínez, C. (2007). Síndrome de Burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, vol. 45, 233-242.
- Olabarria, B., y Mansilla, F. (2007). Ante el *burnout*: cuidados a los equipos de salud mental. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, vol 12, 1-14.
- Oligny, M. (1994). "Quemarse" en la profesión policial. *Revista Internacional de Policía Criminal*, vol. 240, 22-25.
- Ortega, C. y Francisca, L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Revista International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4 (1), 137-160.

- Rojas-Solís, J. L., Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Revista archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, vol. 3 (5), 1-17.
- Sánchez-Nieto, J. (2011). Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México. Universidad Nacional Autónoma de México, México. *Revista Liberabit*, vol. 18 (1), 69-74.
- Salanova M., y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. Equipo de investigación WONT. Universitat Jaume I de Castellón. *Revista Papeles del Psicólogo*, vol. 29 (1), 59-67
- Sarsosa prowes, K., Paerez Moreno, N. y Alzate beithia, C. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*, vol. 13, 43-58.
- Schaufeli, W., y Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, stress, and coping*, vol. 20, 177-196.
- Sierra-Siegert M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y Neurobiológicos. *Revista Colombiana Psiquiatría*, 37 (1), 40-55.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C. L. Cooper y I. Robertson (Eds.). *International review of industrial and organizational psychology*, 25-48.
- Valladares Leyva, I. (2017). Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú

## **10 ANEXO**

**Universidad del Norte Santo Tomas de Aquino**

Campus Universitario Concepción (C.U.C)

Facultad Ciencias de la Salud – Licenciatura en Psicología



Al Crio R. Roberto Albarracín.

S / D.

El que suscribe Walter Darío Figueroa DNI 31310760 alumno de la carrera de Lic. En Psicología de la Universidad Santo Tomas de Aquino CUC se dirige a Ud., a fin de poner bajo su consideración la posibilidad de realizar en la Guardia Urbana las evaluaciones correspondientes para mí Trabajo Integrador Final llamado Impacto del Síndrome de Burnout.

Las evaluaciones consistirán en entrevistas realizadas a los Agentes que trabajan en la Guardia Urbana de la cual Ud. es el jefe.

Sin otro motivo y a esperas de una respuesta favorable quedando a su disposición ante cualquier duda sobre la situación que expuse. Me despido de Ud.

Atte.

Walter Darío Figueroa.

DNI 31310760



Universidad del norte santo tomas de Aquino

Campus universitario concepción (CUC)

Facultad ciencias de la salud -licenciatura en psicología

Al Crio. Mayor (R) Héctor Hugo Albarracín.

S / D

El que suscribe Walter Darío Figueroa DNI 31310760 Alumno de la carrera de Lic. En Psicología de la Universidad santo tomas de Aquino CUC, se dirige a Ust., a fin de poner bajo su consideración la posibilidad de realizar en la guardia urbana las evaluaciones correspondientes para mi trabajo integrador final llamado "Impacto del síndrome de Burnout.

Las evaluaciones consistirán en entrevistas realizadas a los Agentes que trabajan en la guardia urbana en la que usted es jefe.

Sin otro motivo y espera de una respuesta favorable quedando a su disposición ante cualquier duda sobre la situación que expuse. Me despido de Ud.

Atte.

Walter Darío Figueroa

DNI 31310760



*Héctor Hugo Albarracín*  
ALBARRACIN HECTOR HUGO  
CRIO MAYOR (R)  
DIRECTOR SEGURIDAD MUNICIPAL  
JUAN B. ALBERDI

## ***PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA SEMIDIRIGIDA***

- ¿Usted conoce lo que es el síndrome de Burnout, o estrés laboral?
- ¿Qué significado tiene para ustedes su trabajo como agentes de la guardia urbana municipal?
- ¿Cómo se sienten cuando vienen a trabajar y durante sus horarios laborales?
- ¿Qué piensan acerca de su función como agente de la guardia urbana municipal?
- ¿Cuál es la relación que poseen con su jefe?
- ¿Cómo perciben a los ciudadanos de la ciudad de Juan Bautista Alberdi?
- ¿Qué aspectos positivos destacan de su función como agentes de seguridad?
- ¿Cuáles serían los aspectos negativos de su función como agentes de seguridad?
- ¿Cómo definirían su situación laboral actual? (horas, honorarios, función)
- ¿Consideran que hay un correcto establecimiento de roles en el equipo de trabajo?
- ¿Se sienten valorados en su lugar de trabajo?
- ¿Creen que poseen los recursos psicológicos y emocionales para realizar esta función?
- ¿Considera que su desempeño laboral es compensado de forma adecuada?
- ¿Observa flexibilidad en las normas de la institución?
- ¿Considera que la comunicación entre superiores y el resto del personal es la adecuada?