

Prevalencia del Síndrome de Burnout en Gendarmería Nacional

El caso de Agrupación Cinturón Sur,
escuadrón “Villa 1-11-14”

Estudiante: Cecilia Méndez



Legajo: 26002

Directora: Lic. Hilda Masciotra



Trabajo Final de Integración para acceder al título de Lic. en Psicología

2024

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

RIUFLO - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del RIUFLO. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial - compartir igual 4-0 internacional y siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

Autorizo la publicación de la obra:

Desde la fecha [x]

Dentro de los 6 meses posteriores a su aceptación []

Otro plazo mayor detallar/justificar:

Lugar y fecha: 08 de marzo 2024

Firma y aclaración del autor:



Índice

Resumen.....	5
Delimitación del Objeto de Estudio	6
Planteo del Problema o Justificación.....	7
Objetivos	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis de Investigación	9
Hipótesis Básicas	9
Hipótesis Derivadas	9
Fundamentación	10
Estado del Arte.....	11
Marco Teórico	17
Síndrome de Burnout.....	17
Factores de Riesgo y Sintomatología.....	21
Prevención y Tratamiento	25
Prevalencia del Burnout.....	28
Modelos Explicativos del Burnout	29
Método Definición Operacional de la/s Variable/s de Estudio.....	40
Diseño de Estudio	41
Participantes – Muestra	42
Instrumentos	42

Procedimiento	43
Utilización del Consentimiento Informado	43
Resultados	45
Discusión	60
Aportes y Contribuciones de la Investigación	63
Limitaciones de la Investigación.....	63
Líneas de Investigación Futuras	63
Propuestas de Intervención	64
Referencias	65
Anexos	73
Modelo de Encuesta.....	73
Base de datos	78

**Prevalencia del Síndrome de Burnout en Gendarmería Nacional:
El caso de Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”**

Resumen

El denominado Síndrome de Burnout se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo, y afecta especialmente a personas que trabajan en espacios de alta demanda emocional y exigencia operativa en el servicio hacia otros. Es el caso de los miembros de Gendarmería Nacional Argentina, quienes afrontan situaciones de estrés y riesgo en el desempeño de sus tareas, las cuales actualmente incluyen la prevención y represión de delitos en los grandes centros urbanos del Área Metropolitana de Buenos Aires. El objetivo principal de la presente investigación es determinar los niveles de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”. El estudio se lleva a cabo con un diseño cuantitativo, con un enfoque no experimental y transversal. La muestra está constituida por cien miembros de la Agrupación mencionada. Los resultados obtenidos muestran una prevalencia del Síndrome de Burnout en el 35% del personal del escuadrón. En relación a las dimensiones del síndrome, se verifica que los encuestados evidencian altos niveles de despersonalización y baja realización personal.

Palabras clave: Síndrome de Burnout. Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal. Gendarmería Nacional Argentina.

Introducción

Delimitación del Objeto de Estudio

De acuerdo a lo planteado por Pérez Jauregui (2018), el estrés y el agotamiento laboral no deben ser tomados como experiencias individuales, sino que se debe reconocer al trabajador inmerso en una trama social. En términos de Han (2015), esta trama está dada por la sociedad del cansancio. A propósito de esto, Pérez Jauregui (2015) enfatiza en que predominan los proyectos de vida sobreadaptados, en los cuales las personas se suelen encontrar en carreras laborales aceleradas, asumiendo roles omnipotentes e idealizados que conducen al sufrimiento.

Es en este sentido que, en la psicopatología del trabajo, el Síndrome de Burnout es un padecimiento que aparece cada vez más temprano en aquellas personas con trabajos de asistencia a otras personas, lo cual lo convierte en relevante dado que no solo tiene efectos en quien lo padece, sino también sobre los destinatarios de su trabajo (Pérez Jauregui, 2018). Contar con empleados sanos es sumamente importante para las organizaciones, con el fin de que puedan brindar un buen servicio a la comunidad y, a su vez, por la disminución del ausentismo, de los gastos en atención médica, y del mayor rendimiento laboral (Buendía, 1998).

Como se menciona anteriormente, el Síndrome de Burnout se compone de signos y síntomas que tienden a desarrollarse en aquellas personas que trabajan brindando atención a otros, como el caso de docentes, personal sanitario y policías (Gil Monte, 2005). Siguiendo esta idea, Morales et al. (2008) menciona que quienes se desempeñan dentro de las fuerzas de seguridad, obtienen puntaje más alto para todas las dimensiones, comparando con médicos, docentes u otro servicio social. La incidencia del Síndrome de Burnout en agentes de estas fuerzas podría deberse a extensas jornadas de trabajo con mucha exigencia de tareas (Hernández Corona et al., 2021). Además, los autores refieren que también se deben tener en cuenta como estresores fundamentales de dicha función, el cuidado a la integridad, la responsabilidad por otros, el seguimiento de los casos y el control de emociones. De la

misma forma, Huyhua Gutiérrez et al. (2022), destacan la importancia de las fuerzas de seguridad en un país, ya que son encargadas de mantener el orden público, enfrentándose a diversas amenazas que pueden generar altos niveles de estrés, afectando su salud mental y repercutiendo sobre la ciudadanía, a quienes debieran prestar protección.

Respecto al Síndrome de Burnout en Gendarmería Nacional, cabe aclarar que, a partir de la búsqueda realizada en diversas fuentes, se observa que no existen en Argentina investigaciones que aborden la temática. Por consiguiente, este trabajo pretende conocer cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout en una fuerza de seguridad de alta operatividad, tomando el caso de una unidad de Gendarmería Nacional: La Agrupación Cinturón Sur.

El estudio se lleva a cabo con un diseño cuantitativo, con un enfoque no experimental y transversal, evitando manipulación o injerencia sobre la variable y recolectando los datos en un momento y tiempo únicos (Hernández Sampieri et al., 2014).

Planteo del Problema o Justificación

El trastorno psicológico denominado Síndrome de Burnout se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo (Maslach, 1976). Este síndrome afecta a personas que trabajan en espacios de alta demanda emocional y exigencia operativa, y se presenta con frecuencia en profesionales que brindan ayuda o un servicio hacia otros (Olivares Faundez, 2017).

Tal es el caso de los miembros de Gendarmería Nacional Argentina, quienes afrontan situaciones de estrés y riesgo en el desempeño de sus tareas. Desde sus orígenes, estas experiencias forman parte de la tarea de procurar preservar la identidad nacional en áreas limítrofes. En la actualidad, en los grandes centros urbanos del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), las vivencias son causadas

por la responsabilidad de la prevención y represión de delitos en zonas consideradas poco seguras (Sozzo, 2014; Melotto, 2016).

Al respecto, es importante aclarar que el estrés es un estado de desequilibrio, surgido de la relación entre el sujeto y el ambiente, cuando el individuo percibe que sus recursos no son los adecuados o suficientes para responder a las demandas a las que está expuesto (Arias y Zegarra, 2013). La depresión, por su parte, es un padecimiento en el que predomina el sentimiento de culpa y se experimenta cansancio emocional (Martínez Pérez, 2010). Si bien estas patologías comparten algunos síntomas con el Burnout, no deben equipararse. Este síndrome, en oposición al estrés, es secuela de una situación prolongada de desgaste (Arias y Zegarra, 2013), y a diferencia de la depresión, presenta cansancio emocional en combinación con baja realización personal y despersonalización (Leiter y Durup, 1994; Martínez Pérez, 2010).

El Síndrome de Burnout, que no debe ser entonces confundido con estrés o depresión, es producto de las características del mundo laboral moderno, que presenta nuevos desafíos y aumenta las demandas a los trabajadores, sin distinguir ocupación o campo de trabajo. Los profesionales y/o empleados deben adaptarse a los requerimientos y las condiciones del entorno para conseguir los objetivos y efectos deseados, tanto por las instituciones y organizaciones para las que trabajan como para ellos mismos. Si alguien no lo logra, el sentimiento de desventaja lo abruma, provocando reacciones negativas y desencadenando enfermedades físicas y mentales relacionadas con el trabajo (Figuerola et al., 2012).

Si bien las estadísticas no destacan la presencia del Burnout en los trabajadores de las fuerzas, las mismas indican que son más propensos a padecerlo quienes laboran durante jornadas prolongadas, en trabajos con responsabilidades abrumadoras, vivenciando situaciones de estrés y de alta exigencia operativa (Calvopiña Tapia, 2022). Estas situaciones, posibles causantes del síndrome, son parte de la cotidianeidad del trabajo de la Gendarmería Nacional. Es por ello que

resulta de gran interés realizar una investigación con el fin evaluar el impacto del Síndrome de Burnout en el bienestar psicológico y el rendimiento laboral de los agentes de la mencionada Fuerza Nacional, buscando responder a la pregunta: ¿cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en las unidades de máxima exigencia operativa de Gendarmería Nacional, específicamente en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”?

Objetivos

Objetivo General

Determinar los niveles de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”.

Objetivos Específicos

Describir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los gendarmes que trabajan en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”.

Identificar la relación entre factores sociodemográficos y Síndrome de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”.

Hipótesis de Investigación

Hipótesis Básicas

El personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”, presenta niveles altos de Síndrome de Burnout.

Hipótesis Derivadas

El personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”, presenta niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, y nivel bajo de realización personal.

Los factores sociodemográficos inciden en el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”.

Fundamentación

El Síndrome de Burnout es una cuestión de salud laboral que afecta a un considerable número de empleados en diversas áreas profesionales. El presente estudio se propone abordar su prevalencia en unidades de máxima exigencia operativa de la Gendarmería Nacional Argentina. La motivación para investigar dicha problemática surge del conocimiento de que, quienes forman parte de la fuerza, se exponen continuamente a situaciones de estrés y demanda operativa. Sumado a lo cual, el Burnout no se limita a causar efectos negativos en los individuos afectados, sino que afecta a las organizaciones en su totalidad. Esto se debe a que un empleado o profesional no rinde en su trabajo de igual forma en ausencia o en presencia de un trastorno mental como resulta ser el Síndrome de Burnout.

El agotamiento emocional, la disminución de la realización personal y la despersonalización, probablemente no afecten solo la salud mental y física de los agentes de seguridad, sino también el desempeño eficaz de sus funciones. La detección temprana del Burnout y la identificación de los factores de riesgo permitiría desarrollar políticas y programas de bienestar dirigidos a los agentes de seguridad, desde la prevención y mediante la intervención, cuando el síndrome ya fue desarrollado, reduciendo su impacto en la salud mental y física de los agentes.

La presente investigación pretende determinar los niveles de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, específicamente en el escuadrón "Villa 1-11-14", aportando a la comprensión de la situación de salud y bienestar de los agentes en unidades de máxima exigencia operativa, quienes consagran sus vidas a garantizar la seguridad de la comunidad. En otras palabras: los agentes de seguridad desempeñan un papel crucial en la protección de los individuos y este estudio pretende generar un impacto directo en la calidad del servicio que brindan. Abordar el Síndrome de Burnout y suscitar el bienestar de los agentes, son acciones que promueven la respuesta eficaz a situaciones de máxima demanda, impactando positivamente en la seguridad y protección de la sociedad en general.

Estado del Arte

Los estudios que se presentan en este apartado, de antigüedad menor a cinco años, fueron obtenidos de bases de datos científicas como *Dialnet*, *Scielo*, *PubMed* y *Google Académico*. Estas fuentes abordan el Síndrome de Burnout y su presencia en distintas fuerzas de seguridad de algunos países latinoamericanos. No se encontraron investigaciones que relacionen al Síndrome de Burnout con la Gendarmería Nacional Argentina, siendo el único estudio desarrollado en el país, el que refiere a agentes penitenciarios afectados por el este trastorno.

De los estudios recopilados, la investigación de Aguilar Maya (2019), desarrollada en Ecuador, es la primera publicada en orden cronológico. La misma se centró en la incidencia del Síndrome de Burnout en la comunicación asertiva entre empleados civiles y militares del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. Se planteó como un estudio transversal y observacional, con una muestra de 100 empleados, divididos proporcionalmente entre hombres y mujeres, a los que se aplicaron los tests Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Asertividad de Gambрил y Richey. Se descubrió, gracias a estos instrumentos, que el 35% de los empleados administrativos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas sufría de Burnout, lo que efectivamente perturbaba su comunicación asertiva con usuarios internos y externos. Este porcentaje padecía cansancio emocional medio y el 39% de los empleados, despersonalización baja, situación que podría derivar en Síndrome de Burnout si no se implementan medidas remediales. Además, el 91% de los empleados no ejercía asertividad en sus relaciones. Considerando estos resultados, se realizaron recomendaciones a las autoridades del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador para prevenir el síndrome.

En el siguiente año, se llevó a cabo un estudio en Colombia, mediante el cual Yaya et al. (2020) realizaron el análisis de la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el sistema de beneficios en la policía de dicho país. La investigación se realizó con un diseño descriptivo, y de la misma participaron 1817 policías de diversas

unidades. Asimismo, se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta institucional de beneficios e incentivos. En este estudio no se encontró la prevalencia del síndrome; sin embargo, se observaron altos niveles de desgaste emocional, los cuales, de no ser atendidos, podrían llevar a aumentar síntomas propios del trastorno mencionado. Además, se concluyó que este desgaste emocional va en aumento en aquellos lugares con problemáticas sociales hostiles. Así también, se detectó que las actividades de tipo recreativas y las felicitaciones en público, pueden disminuir esos niveles de desgaste emocional.

También en el 2020, en Perú, y en pleno auge de la pandemia por COVID-19, se observó en policías la aparición de síntomas negativos que podrían afectar su salud mental. Entre ellos, el miedo constante a contagiar a sus familiares por mantenerse en el ejercicio de sus funciones. Es a partir de esto que Huyhua Gutiérrez et al. (2022), realizaron una investigación de tipo descriptiva, en la cual participaron 190 efectivos policiales de 21 a 60 años de edad, sobre los cuales se aplica la técnica de encuesta a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), obteniendo como resultado que la mayoría de los efectivos policiales presentaban riesgo y tendencia de padecer Burnout. Al entrecruzar los datos obtenidos de la investigación, se encontró la presencia del síndrome en un mayor porcentaje en policías de estado civil soltero, y se hipotetiza que esto se debe a que el agente no tiene responsabilidades familiares y por ello se enfoca más en el trabajo. Se observó además que la dimensión más elevada era la de agotamiento emocional y se relacionó la presencia del síndrome con el tiempo de servicio, presentando un mayor porcentaje aquellos policías con más de 15 años de trayectoria, lo cual podría estar relacionado con un grado o jerarquía de mayor responsabilidad.

De Souza et al. (2021) realizaron un estudio de diseño cuantitativo con el objetivo de investigar los niveles de Burnout y los posibles factores que lo predisponen, en militares del ejército de la zona del Amazonas, en Brasil. La muestra del estudio estuvo compuesta por 122 militares voluntarios, de diferentes jerarquías;

algunos de ellos, dedicados a la faz operativa en seguridad fronteriza o patrullas y otros dedicados a tareas administrativas. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario sociodemográfico. Como resultado se obtuvo que los militares que trabajan en el área operacional, con menor jerarquía y que tenían a sus familiares lejos, presentaron mayores niveles de Burnout. Al comparar los niveles de satisfacción laboral, el estudio reveló que era más alto en los puestos jerárquicos más elevados -oficiales- que en los del grupo de suboficiales. No obstante, oficiales y suboficiales evidenciaron los mismos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

El mismo año, en un estudio argentino sobre Burnout y satisfacción laboral en empleados penitenciarios federales, González (2021) analizó el síndrome en 120 agentes penitenciarios que trabajan en el Complejo Penitenciario Federal N°1 de Ezeiza, utilizando el Maslach Burnout Inventory Human Service (MBI-HSS) y el cuestionario S20/23, para evaluar la satisfacción laboral. Los agentes se dividieron en dos grupos: aquellos que se enfocaban en garantizar la seguridad dentro de la prisión y los profesionales que realizaban tareas asistenciales. El objetivo del autor fue conocer los niveles de afectación, y si existían relaciones entre el trastorno y la satisfacción laboral o las variables sociodemográficas. Este estudio no encontró incidencia significativa de la afección de Burnout en el ámbito carcelario. En cuanto a la satisfacción laboral, se observó que difiere entre los grupos mencionados, aunque ambos perciben insatisfacción en las mismas dimensiones. Es importante destacar que la realización personal de los profesionales no estuvo relacionada con su trabajo en el ámbito carcelario, lo que disminuyó su satisfacción.

En Ecuador, Díaz Álvarez (2022) desarrolló una investigación proponiéndose determinar el Síndrome de Burnout en un miembro de las Fuerzas Armadas, debido a la influencia del COVID-19. Durante la pandemia, los profesionales debieron trabajar bajo un nivel de estrés crónico, rodeados de incertidumbre y cambios significativos. El miembro de las Fuerzas Armadas que protagonizó este estudio, manifestó sentir

cansancio físico y mental, tener problemas para conciliar el sueño, irritabilidad y dolores musculares persistentes, entre otros síntomas. Los resultados del estudio, que utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario breve de Burnout, indicaron que el paciente efectivamente padecía Síndrome de Burnout, y que la pandemia por COVID-19 tuvo un gran impacto en su desarrollo.

Por su parte, Calvopiña Tapia (2022) llevó adelante un estudio destinado a la evaluación del Síndrome de Burnout e implementación de estrategias de prevención y mitigación en personal de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. El objetivo del mismo fue medir la prevalencia de la afección entre los instructores pilotos del ala 22 de la fuerza mencionada. Para ello, consideró una muestra de 10 personas que cumplían con ciertos criterios de inclusión. El autor del trabajo utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que componen el síndrome. Después de analizar la población, se detectaron cuatro casos de Burnout, representando el 40% de la población estudiada. También se observaron niveles moderados de agotamiento emocional y despersonalización, así como falta de interés de realización personal en toda la población estudiada. Habiendo determinado el número de casos y el grado de afectación en las diferentes dimensiones, en el estudio se presentaron estrategias de prevención y mitigación del Síndrome de Burnout para mejorar las condiciones laborales de los sujetos de estudio. Estas estrategias pretendieron prevenir y mitigar los tres componentes que comprenden el síndrome (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) y los efectos que pueden desarrollarse, como el ausentismo y la morbilidad en el personal de la institución.

En Perú, Murrieta Saavedra et al. (2022) investigaron con el propósito de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú, específicamente del Grupo 42, de la ciudad de Iquitos, en el año 2021. Las autoras eligieron un enfoque cuantitativo y el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 117 individuos y

se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar a 51 personas del servicio militar voluntario como participantes del estudio. La técnica empleada fue la encuesta y técnicas psicométricas; y el instrumento de recolección de datos, el Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE: NA de Reuven Bar-on y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se obtuvo que el 2,0% experimentó un nivel bajo de inteligencia emocional, el 80,4% un nivel medio y el 17,6% un nivel alto. En cuanto a la variable del Síndrome de Burnout, el 19,6% mostró un nivel bajo y el mismo porcentaje un alto nivel, mientras el 60,8% padecía un nivel medio de este síndrome. Se concluyó que existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú Grupo 42 ciudad de Iquitos.

Con el objetivo de determinar la relación entre los rasgos de personalidad y el Síndrome de Burnout en los policías del cantón Naranjito, Uriarte Recuenco (2022) llevó adelante un trabajo de investigación, bajo un paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal y de alcances descriptivo y correlacional. La muestra incluyó al 100% de la población conformada por 106 policías del Distrito Marcelino Maridueña del Cantón Naranjito, a los cuales se les aplicó mediante Google Forms una ficha sociodemográfica ad hoc y los instrumentos Big Five Inventory-15p y Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos mostraron que los policías presentaban un nivel leve de existencia de Burnout y que predominaban los rasgos de personalidad de afabilidad y responsabilidad. Además, los resultados del análisis estadístico correlacional indicaron que estos atributos tienen una relación significativa con el Síndrome de Burnout. En particular, se detectó una mayor significancia en la relación entre apertura y neuroticismo, una relación moderada en responsabilidad y neuroticismo, y una mínima relación en extroversión.

Por último, en un estudio titulado “Relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) centro de la ciudad de La Paz”,

Cazuriaga Mollinedo (2022) investigó con la pretensión de determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en la población seleccionada. También se proporcionó en este trabajo una caracterización de las variables de estudio y la información general más relevante de la población estudiada, como la edad, el tiempo de permanencia en la institución, la ocupación y la situación familiar. Como instrumentos se administraron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer. Los resultados del estudio, que consideró una muestra de 26 funcionarios policiales voluntarios que compartían la característica de ser personal de la División de Homicidios de la FELCC centro de la ciudad de La Paz, evidenciaron una correlación entre ambas variables que indican que el Síndrome de Burnout está relacionado con la inteligencia emocional.

Marco Teórico

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout ha sido expuesto en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral, ya que la misma considera que dicho síndrome tiene la capacidad de afectar el bienestar y la salud mental de los trabajadores, e incluso poner en peligro la vida (Hidalgo Murillo et al, 2015). En la actualidad, hay un acuerdo en definirlo como una respuesta al estrés crónico en el ambiente laboral que se da en un largo plazo, provocando consecuencias negativas no solo a nivel individual, sino también a nivel de la organización (Martínez Pérez, 2010).

Las personas suelen experimentar diversas reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales en respuesta a factores estresantes o exigentes en cuanto al contenido, la organización y el entorno laboral, tal como lo ha expresado la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008). Según Figueroa et al. (2012), estas vivencias pueden producir cuadros de estrés que causan sensación de cansancio, aburrimiento y angustia, especialmente cuando las personas no perciben tener las herramientas necesarias para resolver los conflictos laborales que se presentan.

En primer lugar, es necesario conceptualizar al estrés y diferenciarlo del Burnout. Lazarus y Folkman (1984, como se citó en Sierra et al., 2003), describen el estrés como imprescindible para la supervivencia, mientras que el Burnout es el resultado de una situación prolongada de desgaste (Arias y Zegarra, 2013). Según los primeros autores mencionados, el estrés se produce a partir de la relación entre el sujeto y el ambiente, cuando el individuo percibe que sus recursos no son los necesarios o suficientes para afrontar la demanda ambiental, lo cual pone en peligro su equilibrio. A su vez, esta percepción puede deberse a situaciones que el sujeto evalúa como positivas o negativas. En sí mismo, el estrés no es malo, ya que facilita la preparación del cuerpo para enfrentarse a lo que el medio pueda demandar (Adams 2000, como se citó en Gallego Zuluaga et al, 2018).

Fue Selye (1946, como se citó en Gallego Zuluaga et al., 2018), quien realizó la diferenciación entre lo que actualmente se puede reconocer como estrés positivo y negativo o eustrés y distrés. Para dicho autor, existe un estrés positivo, al que denomina eustrés. Es el estrés necesario, el que permite que el sujeto pueda dar una respuesta armónica adecuada a los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona. Por el contrario, el distrés es la respuesta negativa que debe evitarse, ya que moviliza esfuerzos de todo tipo que resultan perjudiciales al organismo. Así, el estrés laboral es una respuesta negativa que se produce cuando las obligaciones del trabajo, por falta o exceso, no guardan relación con los recursos o necesidades del trabajador (Buendía, 2001; como se citó en Pérez Jauregui, 2018).

Tampoco debe confundirse el Burnout con la depresión, aunque estas patologías pueden compartir cierta sintomatología (Leiter y Durup, 1994). Mientras en el padecimiento de la depresión predomina el sentimiento de culpa, en el Burnout lo hacen la ira o la rabia (Martínez Pérez, 2010). El autor afirma que la depresión tiene una correlación significativa con la dimensión Cansancio Emocional, pero no con la baja Realización Personal y la Despersonalización o el cinismo, distintivos del Síndrome de Burnout.

El mundo laboral moderno presenta nuevos desafíos y demandas para todos los individuos, sin importar su ocupación o campo de trabajo. Por lo tanto, es crucial que los trabajadores se adapten a las exigencias y condiciones del entorno para alcanzar los objetivos y resultados esperados. Si alguien no puede hacerlo, se siente abrumado y en desventaja en comparación con los demás, ya que carece de los recursos necesarios para satisfacer dichas demandas. Esta situación y los constantes cambios en el entorno laboral pueden provocar reacciones negativas en los empleados y desencadenar enfermedades físicas y mentales relacionadas con el trabajo (Figuroa et al., 2012).

Para la productividad y el crecimiento de una empresa o institución, la salud del trabajador es crucial. Un empleado comprometido es más útil que uno apático,

deprimido, estresado y/o cansado. Además, la salud laboral contribuye a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, su bienestar individual y social, y la prosperidad económica de un país (Figuroa et al., 2012). Asimismo, la OMS (2010), sostiene que la salud mental no se refiere estrictamente a la ausencia de trastornos o enfermedades mentales, sino a la capacidad de las personas para desarrollar su máximo potencial en la vida, interactuar con el medio ambiente y fomentar su bienestar individual y colectivo.

Al analizar con detalle la conceptualización del Síndrome de Burnout, se puede encontrar que el primer profesional en referirse al mismo fue el médico psiquiatra Freudenberger (1974), quien observó que muchos de sus compañeros habían empezado a mostrar desmotivación, pérdida de energía y empatía con pacientes, y ansiedad, luego de trabajar más de diez años en una clínica para toxicómanos en la ciudad de Nueva York (Hidalgo Murillo et al, 2015). Es a partir de esto que Freudenberger (1974) se considera precursor de la teoría psicológica que aborda el Burnout, quien lo define como una sensación de fracaso y agotamiento que surge de las exigencias de energía, recursos y fuerza espiritual del trabajador. Sin embargo, fue la Dra. Maslach (1976) quien estudió con mayor profundidad el síndrome, y le dio posicionamiento y relevancia.

Maslach (1976) define al Burnout como una enfermedad laboral emergente, que se presenta con frecuencia y de manera exclusiva en profesionales que brindan ayuda o un servicio hacia otros. Olivares Faundez (2017) retoma estos conceptos, y caracteriza al síndrome a partir de tres componentes, que se detallan a continuación.

- Cansancio o agotamiento emocional: implica que los individuos presentan sentimientos de estar sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.
- Despersonalización: refiere a aquellas actitudes negativas que no forman parte de la propia personalidad del sujeto, lo cual genera sentimientos distantes hacia otros.

- Baja realización personal: implica una tendencia del sujeto a la evaluación negativa, reduciéndose el nivel de competencia y éxito en el trabajo y generando una sensación de ineficacia.

También en referencia a estas dimensiones, Mediano y Fernández (2001) afirman que la causa primaria del Síndrome de Burnout es el desgaste o agotamiento emocional como producto de la alta demanda de recursos emocionales en el ámbito laboral, lo que provoca sujetos insatisfechos e irritables. Otros autores aseguran que esta alteración se basa en el cansancio físico, en la sensación de no dar de sí mismo a los demás, en el pensamiento pesimista, en la poca concentración en las labores de trabajo y el bajo rendimiento, todos aspectos basados en un extremo malestar interno (Cruz y Terrones, 2005, como se citó en Orellana, 2017).

Finalmente, Orellana (2017) indica que la despersonalización se evidencia cuando aparecen actitudes negativas. Los profesionales que experimentan este síntoma consideran que las personas merecen aquello que padecen, lo cual se encuentra estrechamente vinculado al agotamiento emocional, y se caracteriza por la construcción de ideas negativas respecto de los demás, actitudes desfavorables hacia uno mismo, su propia vida y el trabajo.

El Burnout puede funcionar como una herramienta de afrontamiento en su etapa inicial, ya que obliga a la persona a detenerse, descansar y recuperarse. Sin embargo, si el trabajador se ve obligado a ignorar los síntomas y seguir con sus responsabilidades laborales, el Burnout se convierte en un síndrome (Kumar et al., 2007). Algunos expertos consideran que se trata de un fenómeno multifactorial que puede abarcar diferentes aspectos, tanto personales y familiares, como aspectos relacionados con la cognición que pueden tener una influencia significativa (Abdo et al., 2010). Sin embargo, se ha observado que las características propias de cada profesión y entorno laboral tienen un papel directo en el surgimiento o desaparición de los síntomas del Burnout, independientemente de las características personales y cognitivas (Ashtari et al., 2009).

Por su parte, la presencia de ciertos factores como trabajar en el sector público, tener poca antigüedad laboral, trabajar turnos complejos, laborar fines de semana, carecer de descanso adecuado, recibir bajos salarios que no corresponden con la actividad desempeñada, y sufrir una sobrecarga excesiva de trabajo y tareas administrativas monótonas, pueden predisponer al desarrollo del Burnout (Caballero et al., 2001). Gil Monte (2003) describe al síndrome como la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su capacidad para realizar el trabajo y relacionarse con las personas a las que atienden. También refiere a la sensación de agotamiento emocional, la aparición de sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia los destinatarios del trabajo, desencadenando un trato deshumanizado producto de la disminución de la sensibilidad emocional.

Factores de Riesgo y Sintomatología

El Síndrome de Burnout tiene disparadores que, según Quiroz (2013), se clasifican en tres categorías: organizacionales, sociales y personales.

- Se consideran iniciadores organizacionales las variables internas de las empresas, que generan cierto grado de tensión entre el trabajador y el empleador en contextos como: la incongruencia profesional al perfil del puesto de trabajo desempeñado, la sobrecarga de tareas, la dinámica profesional cuando las directivas no son claras o hay una deficiente distinción de roles, la remuneración económica insuficiente o la inestabilidad laboral, y la estructura organizacional cerrada, sin apertura a sugerencias o solicitudes.
- En el desencadenante social intervienen amigos, familia y estilos de vida. Estas variables no necesariamente contribuyen al desarrollo del Burnout, sino que también pueden mitigar sus efectos. En el marco de esta categoría, Quiroz (2013) plantea la existencia de varios factores que pueden contribuir a la aparición del Síndrome y destaca la importancia de la comunicación adecuada para prevenirlo. Entre dichos

factores, también se encuentran los problemas familiares, que pueden generar un ambiente negativo en el hogar y desencadenar el trastorno; las actitudes, tanto positivas como negativas, de amigos y familiares; y los recursos de afrontamiento familiar, que ayudan a disminuir la vulnerabilidad del individuo procesando situaciones estresantes.

- Variables propias del sujeto como las actitudes, la personalidad, los pensamientos, los sentimientos y las emociones constituyen la categoría de los factores personales. En relación a esto, Quiroz (2013) hace mención a la falsa creencia que tienen algunas personas de que todo lo que ocurre en su vida y sus efectos pueden ser controlados por las propias decisiones.

Los síntomas del Síndrome de Burnout pueden variar según las características individuales de cada persona, como su genética y la etapa en la que están propensas a desarrollar el trastorno. Según Benevides Pereira et al. (2002), estos síntomas se pueden dividir en categorías físicas, psicológicas, conductuales y defensivas, además de generar, inevitablemente, consecuencias negativas para el trabajo, ya que se evidencia principalmente una mala comunicación interpersonal con los colegas por parte de la persona afectada por Burnout. Como resultado, disminuye el rendimiento, la productividad y la calidad del trabajo (Blanco, 2019). Por lo tanto, las personas con Burnout tienen un mayor riesgo de ser despedidas debido a una disminución en la calidad del servicio, la falta de inversión de tiempo y energía en el trabajo, limitándose a realizar solo lo indispensable, además de presentar ausencias frecuentes en sus lugares de trabajo (Benevides Pereira et al., 2002).

Cuando una persona padece el Síndrome de Burnout, experimenta gradualmente pérdida de su idealismo, energía y motivación respecto de aquello a lo que se dedica, mientras atraviesa cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. En la Tabla 1 se detalla la caracterización de estas etapas según Edelwich et al (1980) y Blanco (2019).

Tabla 1*Fases del Síndrome de Burnout*

Etapa	Características según Edelwich et al (1980)	Características según Blanco (2019)
Entusiasmo	Gran motivación, energía y expectativas, independientemente de la cantidad de horas de trabajo	Sobreidentificación con los clientes y expectativas laborales idealizadas
Estancamiento	Expectativas personales no cumplidas. Evaluación del valor del trabajo. Inconsistencia percibida entre el esfuerzo realizado y las recompensas por él. Estrés psicosocial por desequilibrio entre demandas y recursos disponibles	Disminución en la realización de actividades consideradas interesantes y placenteras como consecuencia inevitable de la realización de tareas dentro del trabajo
Frustración	Desilusión y desmoralización como sentimientos predominantes. Pérdida de la motivación e irritabilidad. Aparición de problemas de salud a nivel emocional, fisiológico y conductual	Desgaste profesional y cuestionamiento sobre el valor de las propias habilidades. Efecto contagio en actitudes negativas entre compañeros de trabajo
Apatía	Cambio notable en el comportamiento del individuo. Tendencia al trato distante y mecánico hacia los clientes, pacientes o asistidos	

Nota: Elaboración propia.

Las consecuencias del padecimiento del Síndrome de Burnout en los profesionales son múltiples y tienen efectos tanto en el trabajador como en la organización en la que éste desempeña su labor. En la Tabla 2 se describen las manifestaciones físicas, emocionales, conductuales, familiares/sociales, y organizacionales de las consecuencias del Burnout según Benevides Pereira et al. (2002) y Rodríguez (2020).

Tabla 2*Consecuencias del Síndrome de Burnout*

Tipo de consecuencias	Manifestaciones
Consecuencias físicas	Problemas respiratorios - Alteraciones hormonales y trastornos menstruales - Problemas osteomusculares - Alteraciones del sistema nervioso - Problemas sexuales - Problemas cardíacos - Manifestaciones generales como cansancio, pérdida de apetito y malestar general - Problemas digestivos - Alteraciones inmunológicas (incluyendo aumento de infecciones, alergias y problemas dermatológicos)
Consecuencias emocionales	Nerviosismo - Tristeza con tendencia a la depresión - Impotencia ante el problema - Despersonalización - Inquietud - Agotamiento - Sentimiento de fracaso y vacío - Baja tolerancia a la frustración - Falta de compromiso laboral - Baja autoestima - Escasa o nula realización personal
Consecuencias cognitivas	Dificultad de concentración – Olvidos frecuentes - Falta de atención y mala memoria
Consecuencias conductuales	Irritabilidad - Disminución de la capacidad para tomar decisiones - Cambios bruscos de humor - Aislamiento - Ironía - Cinismo - Agresividad - Falta de eficacia - Conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas - Pérdida de iniciativa - Negligencia – Hostilidad - Incapacidad de relajarse - Dificultades para aceptar cambios
Consecuencias familiares y sociales	Aislamiento social - Problemas de pareja - Deterioro del núcleo familiar en general
Consecuencias en las organizaciones	Conflictos con pacientes y familiares en el caso de profesionales médicos - Accidentes de trabajo - Menor rendimiento laboral - Conflictos con otros profesionales - Ineficacia en la

actividad diaria - Ausentismo laboral - Cambios repetidos de los puestos de trabajo -
Disminución de la calidad de los servicios prestados

Nota: Elaboración propia.

Prevención y Tratamiento

Para prevenir el Síndrome de Burnout se necesitan cambios fundamentados en un enfoque social, en la organización del trabajo y en la interacción entre las personas. En este sentido, Leiter et al. (2000) recomiendan evaluar el entorno físico y social, mejorar los canales de comunicación, pautar estrategias para la toma de decisiones e involucrar a los trabajadores en ellas, especificar de forma clara las funciones y tareas de trabajo equilibrando roles y funciones, optimizar el ambiente laboral, atender la salud y trabajar en la prevención del estrés laboral. Castro (2005) sugiere intervenciones organizacionales como estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada, flexibilidad horaria, y apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Desde otro enfoque, Olmedo et al. (1999) proponen terapias individuales, que aborden el trastorno de forma personalizada a partir de medidas de afrontamiento, cambios en el estilo de vida y manejo del tiempo. El objetivo es dotar al individuo de herramientas para enfrentar el estrés, tales como hacer ejercicio, mantener una dieta saludable y disminuir la ingesta de sustancias nocivas, desarrollar la tolerancia y el respeto hacia los demás, evitar relaciones agresivas o pasivas con los demás, vivenciar actividades recreativas y divertidas (Rodríguez, 2020).

Las intervenciones para prevenir el Síndrome de Burnout implican actividades destinadas a promover la salud y el bienestar psicológico de la población. El trabajo es necesario para sobrevivir, pero deben existir condiciones óptimas para realizar las tareas requeridas, como un clima organizacional amigable, sistemas de promoción justos, y compensaciones económicas que cubran las necesidades básicas de los

trabajadores. Las instituciones deben realizar ajustes para evitar la aparición o reducir

la incidencia del Síndrome de Burnout. Así, la organización debe ser capaz de detectar los síntomas del Síndrome de Burnout en el trabajador, proporcionar el soporte social necesario y enviarlo a recibir atención médica o psicológica para abordar el problema. Se ha demostrado que los trabajadores sanos son más productivos que aquellos afectados por el Síndrome de Burnout, por lo que su gestión y prevención son y seguirán siendo una prioridad en la salud laboral (Lovo, 2020).

La disponibilidad de estrategias para controlar el estrés y situaciones complicadas resulta un factor que disminuye el padecimiento del Síndrome de Burnout. Abordar escenarios difíciles de forma conveniente, sin sufrir un deterioro en la persona, es considerado una experiencia personal que da cuenta de la existencia de estrategias de afrontamiento del estrés (Maldonado, 2010). Así, las vivencias no resultan traumáticas y en consecuencia no desencadenan el Burnout. Lo mismo ocurre, según el autor, cuando el individuo tiene la capacidad de aceptar y analizar las dificultades en el trabajo. Por el contrario, cuando el sujeto intenta dar solución a todo episodio conflictivo, aunque no tenga posibilidades reales de lograrlo, lo niega u oculta, el problema no se resuelve, continúa el malestar y se desencadena el estrés, que, no resuelto, concluye en Burnout.

La tolerancia a la frustración es otro de los factores clave en relación al Síndrome de Burnout. Los individuos enfrentan constantes frustraciones, ya sea por la imposibilidad de alcanzar lo que se desea, por el idealismo que se vivencia respecto de la experiencia laboral, o por la falsa sensación de omnipotencia (Maldonado, 2010). La disconformidad con las exigencias laborales, la confrontación entre las capacidades reales del profesional/empleador y las demandas que recaen sobre él, los recursos con los que cuenta y necesidades que presenta, sumados al estrés prolongado del sujeto, alimentan la sensación de frustración y acercan al sujeto a padecer Síndrome de Burnout (Ansoleaga Moreno et al, 2014).

Prevalencia del Burnout

En relación a la incidencia del Síndrome de Burnout según características sociodemográficas, Díaz (2018) indica que, en general, las personas maduras tienen más habilidades para enfrentar problemas emocionales y personales, lo que las hace más resistentes al Síndrome. Por su parte, las mujeres tienen mayor predisposición a desarrollar Burnout desde una perspectiva personal, mientras que los trabajadores con jornadas laborales prolongadas tienden a sufrirlo desde una perspectiva laboral. Además, aquellos que carecen de habilidades suficientes en comunicación interpersonal son más propensos a ser afectados por este síndrome (García et al., 2016).

En los distintos ámbitos laborales existen áreas cargadas de responsabilidades abrumadoras y autoridad limitada, lo que suele promover en los trabajadores el Síndrome de Burnout (Gil Monte, 2008). A esto se suma el número de horas trabajadas, dado que, a mayor tiempo requerido, mayor probabilidad de experimentar agotamiento emocional y despersonalización (Moreno Jiménez et al., 2006). También Kumar et al. (2007) mencionan como factores de riesgo: la escasez de recursos materiales para realizar el trabajo y una baja percepción salarial, y Moreno Jiménez et al. (2006) destacan que particularmente en los profesionales de la salud mental, se registran mayores tasas de agotamiento emocional y despersonalización.

Basset Machado et al. (2011), por su parte, sostienen que la antigüedad laboral también es un factor determinante, dado que resultan menos propensos a padecer Síndrome de Burnout los profesionales con experiencia menor a los 10 años. Asimismo, Vinasco Ñustes (2016) afirma que los individuos que se desempeñan en horarios rotativos tienen mayor predisposición a sufrir estrés, en especial cuando cumplen horarios nocturnos, dado que el organismo no está en condiciones para alcanzar un descanso total durante el día.

Modelos Explicativos del Burnout

La etiología del Burnout resulta muy heterogénea. Al Síndrome se le adjudican múltiples y diversas causas, diferentes grados de importancia de las variables tanto antecedentes como consecuentes, y diferentes factores implicados. Esto da lugar al desarrollo de múltiples modelos explicativos: los modelos etiológicos basados en la teoría organizacional, los modelos etiológicos basados en la teoría estructural, los modelos etiológicos basados en las teorías del intercambio social y los modelos etiológicos basados en la teoría sociocognitiva del yo (Cazuriaga Mollinedo, 2022):

Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Organizacional. Estos modelos se basan en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. De acuerdo con estos modelos, variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional, junto con la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome (Martínez Pérez, 2010). Se desprende de ellos que las causas del Burnout varían según el tipo de estructura organizacional y la institucionalización del apoyo social. En organizaciones burocráticas mecánicas y de comunicación vertical, puede originarse por agotamiento emocional, mientras que, en organizaciones con burocracias profesionalizadas, como hospitales, puede aparecer debido a disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

Modelo de Fases de Golembiewski et al. (1983). El modelo descrito propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. En la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, seguida por la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional. Golembiewski (1986) menciona que uno de los factores más relevantes del modelo son las disfunciones del rol (pobreza, conflicto y ambigüedad del rol), en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral.

Siguiendo las líneas de este modelo, en la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a su vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva. En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral, las cuales pueden ser constructivas o no, dependiendo de su naturaleza. Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el Burnout. Las siguientes fases se caracterizan por baja realización personal, para finalmente, llegar al agotamiento emocional (Martínez Pérez, 2010).

Modelo de Cox et al. (1993). El modelo propone que el Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el agotamiento emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. Según Cox et al (1993), otro antecedente del Burnout es “la salud de la organización”, es decir, el ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización, como estructuras, políticas, procedimientos, cultura, entre otros.

Modelo de Winnubst (1993). Este modelo adopta la definición de Burnout propuesta por Pines et al. (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la distribución y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del trastorno está influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y normativa empresarial. Winnubst (1993) sostiene que la normativa está determinada por su disposición y, por lo tanto, los antecedentes del Burnout variarán en función del tipo de cultura corporativa e institucionalización del apoyo social. Asimismo, el apoyo se encuentra estrechamente relacionado con la estructura organizacional, siendo un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto a la organización y una variable esencial sobre la cual intervenir para

prevenir o disminuir los niveles de Burnout. El modelo mencionado considera que el síndrome puede afectar a todo tipo de profesionales, y no solo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Estructural. Los modelos integrales del Burnout consideran los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar su etiología, y sostienen que el estrés surge cuando hay una falta de equilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

Modelo de Gil-Monte et al. (1997). Este modelo explica el Síndrome de Burnout considerando variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Sugiere que el Burnout surge como respuesta al estrés laboral, que se percibe como un conflicto o ambigüedad en el rol que se desempeña en una empresa o actividad laboral, y se desarrolla como resultado de una reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Dicha respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, como la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, entre otros (Gil-Monte et al, 1997).

Modelos Etiológicos Basados en las Teorías del Intercambio Social. Estos modelos plantean que, cuando el sujeto establece relaciones interpersonales, se activa el proceso de comparación social, lo que puede generar percepciones de falta de equidad o de pérdida de recursos y paralelamente aumenta el riesgo de sufrir Burnout.

Modelo de Comparación Social de Buunk et al. (1993). Fue creado para explicar el surgimiento del Síndrome de Burnout en enfermeras. A partir del contexto mencionado, el modelo plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y el otro pone énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo. Buunk et al. (1993) identifican tres fuentes de estrés asociadas con estos procesos de intercambio social:

- La incertidumbre: referida a la falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos en torno a cómo actuar.
- La percepción de equidad: relacionada al equilibrio percibido entre lo que se da y lo que se recibe en las relaciones interpersonales.
- La falta de control: entendida como la posibilidad o capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

En relación a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, estos autores señalan que los trabajadores de enfermería, puntualmente, no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes por temor a ser percibidos como incompetentes.

Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll et al. (1993). Es una teoría motivacional que se basa en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada, puede producirse estrés y, a su vez, podría desencadenar en Burnout. Los autores sostienen que, para reducir los niveles de Burnout, se deben aumentar los recursos de los empleados y, así eliminar su vulnerabilidad a la pérdida de los mismos. También se deben modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento recomendadas por estos autores para prevenir el desarrollo del Burnout son las de tipo activo.

La idea básica de la Conservación de Recursos es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener aquellos recursos que valoran. Entonces, el Burnout puede aparecer si esos capitales están amenazados o perdidos, o si el sujeto invierte en ellos pero no recibe lo que espera. Según Hättinen et al. (2004), los recursos incluyen propósitos como la capacidad intrínseca para afrontar determinadas condiciones, las características personales y la capacidad física.

Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo. Las causas más destacadas de Burnout, según estos modelos, son: las cogniciones que

determinan la forma de percibir la realidad y el empeño para alcanzar objetivos, en conjunto con las consecuencias emocionales de las acciones, definidas por la autoconfianza del sujeto. Los modelos que se basan en la teoría del Yo destacan la importancia de las variables del *self*, como la autoeficacia, el autoconcepto y la autoconfianza, entre otros (Cazuriaga Mollinedo, 2022).

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983). Según este modelo, muchos profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen una fuerte motivación para ayudar a los demás y una actitud altruista, pero existen factores en el lugar de trabajo que pueden actuar como ayuda o como barrera, determinando la eficacia del trabajador. Si hay factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos, aumentando la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. En cambio, si hay factores de barrera que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si dicha situación se mantiene en el tiempo, puede aparecer el Síndrome de Burnout.

Entre los factores de ayuda y barrera, se mencionan la capacitación profesional, la toma de decisiones, la existencia de objetivos laborales realistas, la disponibilidad y disposición de recursos, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la ambigüedad y las disfunciones de rol, la retroalimentación recibida, la sobrecarga laboral y los conflictos interpersonales, entre otros.

Modelo de Pines (1993). Para el autor, el Síndrome de Burnout ocurre cuando un individuo sitúa la búsqueda de sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos individuos encuentran significado en su vida a través de su trabajo humanitario. Se trata de un modelo motivacional, que sugiere que solo experimentan Burnout aquellos individuos con alta motivación y altas expectativas. Si un trabajador tiene baja motivación inicial, puede sentir estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llega a desarrollar Burnout.

Por lo tanto, el Síndrome de Burnout se explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por enfrentar situaciones de estrés

crónico junto con altas expectativas, y es el resultado de un proceso de desilusión en el cual la capacidad de adaptación del individuo ha disminuido severamente.

Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993). De acuerdo a este modelo, la capacidad del sujeto de alcanzar metas de manera independiente y exitosa aumenta su eficacia. No obstante, el fracaso en la consecución de dichas metas puede tener impacto psicológico, lo que se traduce en una disminución de la autoeficacia percibida y, finalmente, puede llevar al desarrollo del Síndrome de Burnout.

Por otro lado, los sujetos que tienen una fuerte sensación de autoeficacia percibida tienen menos probabilidades de desarrollar el Síndrome de Burnout, ya que experimentan menos estrés en situaciones amenazantes. Estos individuos creen que pueden afrontar exitosamente cualquier situación.

Modelo de Thompson et al. (1993). En este modelo se destaca el papel clave de la autoconfianza en el proceso de aparición de Burnout, y se identifican cuatro factores que pueden contribuir a su surgimiento: las discrepancias entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para el trabajador, el nivel de autoconciencia, las expectativas de éxito personal, y los sentimientos de autoconfianza.

Según los autores, cuando el trabajador experimenta repetidamente fracasos en la consecución de metas laborales, junto con altos niveles de autoconciencia y percepción de discordancias entre las demandas y los recursos, es probable que recurra a la estrategia de retirada psicológica o conductual de situaciones amenazantes. Esto puede manifestarse como despersonalización y tiene como objetivo reducir las discrepancias percibidas en cuanto al logro de objetivos laborales.

Gendarmería Nacional: Operativo Cinturón Sur

La Gendarmería Nacional Argentina se crea en el año 1938, por Ley N° 12.367, con el fin de contribuir a mantener la identidad nacional en áreas limítrofes, preservando así el territorio nacional. Si bien este fue el objetivo en sus orígenes, en la actualidad se destaca por su presencia en los grandes centros urbanos de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires (CABA) y el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) (Melotto, 2016). Es desde la década del '90 que se adjudica a esta institución el rol de cuerpo policial por excelencia para la represión de la protesta social, y desde el 2003, se le encomienda "dar seguridad" al Barrio Ejército de Los Andes, conocido popularmente como Fuerte Apache, ubicado en la localidad de Ciudadela, en el partido bonaerense de Tres de Febrero. Aquí la Gendarmería Nacional asume y despliega actividades policiales ordinarias (Zajac, 2017).

Retomando los antecedentes de la Gendarmería Nacional Argentina, es importante destacar que, desde la vuelta al régimen democrático en 1983, el país ha mantenido una rigurosa división entre seguridad interna y defensa externa. Esto se debe a que, durante varias décadas del siglo XX, la disminución de las libertades civiles y un uso excesivamente represivo de los medios de coerción estatales para los ciudadanos argentinos, fue el resultado de la asignación de tareas de seguridad interna a fuerzas militares (Zaverucha, 2000).

En relación a lo expuesto, algunos expertos sugieren que el uso cada vez más extendido de la Gendarmería Nacional Argentina en la seguridad interior oculta la militarización de la gestión de la seguridad pública en el país (Escolar, 2000; Canelo, 2010; Svampa et al., 2004). Linz (1978), por su parte, afirma que una democracia podría necesitar más agentes de fuerzas de seguridad que un régimen autoritario, ya que tal vez no tenga el efecto disuasorio del miedo para controlar la violencia no estatal. Esto coincide con el hecho de que, desde la última década, el gobierno nacional intenta compensar la falta de policías en áreas urbanas con la presencia de gendarmes. Sin embargo, el despliegue de las fuerzas de seguridad, especialmente de la Gendarmería Nacional, ha llevado a una "militarización sin militares" de la seguridad pública, a pesar de la ausencia de atributos de este tipo en Argentina (Salles Kobilanski, 2012).

Así es como la Gendarmería Nacional Argentina cumple funciones tanto de seguridad y vigilancia en zonas fronterizas, como de policía judicial y de seguridad a

nivel federal, lo que la convierte en una fuerza intermedia con una adaptabilidad única para desempeñar tareas variadas, incluyendo misiones de paz en el exterior y servir como contrapeso paramilitar en las relaciones civiles militares (Battaglino, 2010; Miranda, 2001). Aunque originalmente esta fuerza no estaba destinada a realizar tareas policiales, ha desviado sus funciones primarias en la práctica, con gendarmes patrullando diariamente las calles incluso en áreas urbanas. Esto se debe a la desmilitarización de la seguridad pública, el fracaso de las policías provinciales para enfrentar nuevos desafíos de orden público, el aumento sostenido de las tasas delictivas y la percepción de inseguridad en los principales centros urbanos desde finales de los años noventa (Battaglino, 2010; Miranda, 2001).

El primer Plan Nacional de Seguridad Pública durante el gobierno de Néstor Kirchner se lanza en abril de 2004, bajo el nombre de "Plan Integral de Seguridad". Este plan pretende que las Fuerzas de Seguridad federales lidien directamente con delitos de su jurisdicción, evitando así a las policías provinciales. En este sentido, el plan contempla la posibilidad de extender esta experiencia hacia otras partes del país, cogestionando la presencia de los gendarmes con los gobiernos municipales. La novedad es que, a partir de ello, los gendarmes pueden actuar como policías de oficio. A principios de 2009, el gobierno retoma la intención de lanzar un plan nacional en materia de seguridad pública con el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, que renueva la iniciativa del Plan Integral (Salles Kobilanski, 2012).

A fines del año 2010, la Dra. Nilda Garré asume la titularidad del Ministerio de Seguridad, siendo la primera mujer en el cargo, y manifestando firmemente la necesidad de democratizar las fuerzas de seguridad, efectivizando la conducción política de las fuerzas policiales y quebrando el esquema delegativo del gobierno de la seguridad pública (Gramuglia, 2017). En consecuencia, durante su primer año de mandato, Garré implementa una serie de medidas para limitar los diversos grupos delictivos e ilegales que las instituciones policiales, especialmente la Policía Federal Argentina, habían mantenido hasta ese momento. A través de iniciativas

gubernamentales legitimadas en torno a la prevención del delito, la Fuerza Federal es desplazada de sus tareas básicas de prevención y represión de delitos en algunas zonas consideradas inseguras de la Ciudad de Buenos Aires. Seguidamente, estas tareas son reasignadas a la Gendarmería Nacional Argentina y a la Prefectura Naval Argentina (Sozzo, 2014).

En este contexto, y bajo el Decreto N° 864 (2011), se establece el Plan Unidad Cinturón Sur. El mismo se pone en marcha el 4 de julio de 2011, con el objetivo de optimizar la prestación de seguridad ciudadana en la Capital Federal a través de la complementación operativa colaborativa de los cuerpos policiales y de las fuerzas de seguridad federales por zonas. Según Gramuglia (2017), esta acción del gobierno demuestra la importancia de las fuerzas de seguridad para controlar ciertas áreas, más que cualquier otra política durante la administración de Garré. La autora especifica que la aplicación de estas políticas de seguridad implicó que sean reasignados a funciones administrativas y judiciales 1100 miembros de la Policía Federal Argentina. Además, obligó a que 1760 efectivos de la Gendarmería Nacional Argentina y 1250 miembros de la Prefectura Naval fueran destinados a seis comisarías de los barrios de La Boca, Barracas y Parque Patricios, Nueva Pompeya, Bajo Flores, Villa Soldati y Villa Lugano. A la Unidad Cinturón Sur fueron destinados más de 3.000 efectivos a partir de julio de 2011, que se abocaron a cumplir funciones de patrullaje y policía de seguridad, prevención e investigación de delitos en las zonas asignadas (Gramuglia, 2017).

Así, en el sur de la ciudad, la responsabilidad del patrullaje y la seguridad preventiva en las zonas más vulnerables es asignada a una fuerza de seguridad militar con doctrina de comando y protección de fronteras nacionales (Gramuglia, 2017). En este sentido, en Argentina se habla del concepto de seguridad ciudadana como una estrategia de índole preventiva. En ella, la comunidad participa en las políticas de seguridad y se produce una interrelación entre agente y comunidad, que genera una

respuesta oportuna y adecuada, conforme el conocimiento de las problemáticas y el contexto en el cual se encuentran situadas (Beltrane, 2014).

Desde mayo de 2020, por Disposición del Director Nacional de Gendarmería (DDNG) queda establecida la reforma en la estructura orgánica y designación del comando de unidades de prevención barrial “Cinturón Sur” y unidades dependientes, pasando a denominarse “Agrupación Cinturón Sur” con sus respectivos escuadrones. Entre las funciones que se le asignan, Zajac (2017) destaca: interactuar con la comunidad, promoviendo cierta proximidad entre gendarme y comunidad, con el fin de ofrecer a la comunidad un funcionario cercano comprometido con el deber de hacer cumplir la ley; actuar como policía de prevención, conjuración e investigación frente a delitos ordinarios y federales, como por ejemplo abuso infantil, trata de personas, narcotráfico violencia de género y delitos conexos; promover espacios de participación comunitaria en consonancia con las estrategias del Ministerio de Seguridad; participar en las actividades de protección brindando apoyo a Defensa Civil en casos de accidentes o fenómenos naturales y actuar en apoyo de elementos especiales de la Fuerza, ante incidentes y/o accidentes con sustancias peligrosas consideradas de riesgo para la población; y, por último, responder a las actuales demandas sociales de seguridad ciudadana en el país, con conocimiento minucioso de las causas y fenómenos que afectan la seguridad del área a su cargo.

Al presente, la Agrupación se encuentra integrada por cuatro unidades: 1-11-14 y Fátima, situadas en el Bajo Flores; Carlos Gardel, en el partido de Tres de Febrero; y La Cava, en el partido de San Isidro. Estos elementos tienen por principal función la constante interacción con la comunidad barrial, fortaleciendo así la relación con el propósito de que el ciudadano cuente con un acercamiento al funcionario que se encarga de hacer cumplir la ley, y que esta relación sea en beneficio de mejorar la calidad de vida del barrio (Zajac, 2017). Cada uno de estos escuadrones tiene el deber de sostener una presencia policial confiable y firme, permitiendo el cumplimiento de derechos y libertades de cada uno de los habitantes, asegurando la libre circulación de

los ciudadanos en los diferentes espacios públicos. Para ello, particularmente la Unidad del Barrio 1-11-14 cuenta con un jefe y un 2do jefe de Unidad, un pelotón de comando y servicios, y tres secciones operativas, que a su vez cuentan con un jefe de sección, cinco jefes de sectores y veintidós patrullas fijas (Martínez González Lesta, 2022).

Además, actualmente, Gendarmería Nacional integra el “Programa Barrios Seguros”, que constituye la estrategia de seguridad ciudadana, fortaleciendo las intervenciones preventivas y los despliegues de cuerpos de proximidad y permanencia, aspirando a establecer y suscitar la erradicación del delito, el desarrollo integral de la comunidad, la convivencia pacífica de los ciudadanos, y fomentar la participación de los residentes como elementos fundamentales para el progreso de la Nación (Subsecretaría de Prevención del Delito y la Violencia, 2022).

Método

Definición Operacional de la/s Variable/s de Estudio

El objetivo general de la investigación es determinar los niveles de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”. Para dar cuenta de ello, se considerará como variable principal el Síndrome de Burnout, con las tres dimensiones, establecidas por Maslach (1976): cansancio emocional, despersonalización y realización personal, como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3

Operacionalización de variable “Síndrome de Burnout”

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	CATEGORÍA
Cansancio emocional	Sentimiento que presenta el individuo de estar sobrepasado en cuanto a sus recursos emocionales (Maslach, 1976)	<p>1- Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.</p> <p>2- Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.</p> <p>3- Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</p> <p>6- Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí.</p> <p>8- Siento que mi trabajo me está desgastando.</p> <p>13- Me siento frustrado/a en mi trabajo.</p> <p>14- Siento que estoy trabajando demasiado.</p> <p>16- Trabajar directamente con personas me produce estrés.</p> <p>20- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p>	<p>0 = Nunca/ninguna vez</p> <p>1 = Pocas veces al año o menos/pocas veces al año</p> <p>2 = Una vez al mes o menos</p> <p>3 = Unas pocas veces al mes</p> <p>4 = Una vez a la semana</p> <p>5 = Unas pocas veces a la semana</p> <p>6 = Todos los días</p>
Despersonalización	Manifestación de actitudes negativas que no forman parte de la propia personalidad del sujeto, lo cual genera sentimientos distantes hacia otros (Maslach, 1976).	<p>5- Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales (como si fueran objetos o sin carácter de persona).</p> <p>10- Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo mi ocupación en esta unidad.</p> <p>11- Me preocupa el hecho de que el trabajo en este lugar me esté endureciendo emocionalmente.</p>	<p>0 = Nunca/ninguna vez</p> <p>1 = Pocas veces al año o menos/pocas veces al año</p> <p>2 = Una vez al mes o menos</p> <p>3 = Unas pocas veces al mes</p>

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	CATEGORÍA
		<p>15-No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy mi servicio.</p> <p>22-Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.</p>	<p>4 = Una vez a la semana</p> <p>5 = Unas pocas veces a la semana</p> <p>6 = Todos los días</p>
Realización Personal	Implica la autoevaluación de eficacia y éxito en el trabajo. Por ende, la baja realización personal representa una evaluación negativa por parte del sujeto, reduciéndose el nivel de competencia y éxito en el trabajo y generándose una sensación de ineficacia (Maslach, 1976)	<p>4- Ante el requerimiento de mis funciones, tengo facilidad para comprender cómo se sienten las personas que tengo que atender.</p> <p>7-Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que demandan mis funciones.</p> <p>9-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a las que me ha tocado asistir.</p> <p>12-Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>17- Siento que fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18- Me siento motivado/a después de trabajar en contacto con personas.</p> <p>19- Creo que consigo muchas cosas valiosas trabajando en este lugar.</p> <p>21-En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</p>	<p>0 = Nunca/ninguna vez</p> <p>1 = Pocas veces al año o menos/pocas veces al año</p> <p>2 = Una vez al mes o menos</p> <p>3 = Unas pocas veces al mes</p> <p>4 = Una vez a la semana</p> <p>5 = Unas pocas veces a la semana</p> <p>6 = Todos los días</p>

Nota: Elaboración propia.

Diseño de Estudio

La investigación sigue una metodología de enfoque cuantitativo, pues los datos fueron procesados numéricamente y se analizaron los resultados a través de herramientas estadísticas.

Además, se configura como una investigación transversal, definida por Hernández Sampieri et al. (2010) como aquella que permite “la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

Según la manera de procesar la información recolectada, el estudio fue de tipo descriptivo y no experimental. Según Tamayo et al. (2009), el carácter descriptivo de la investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos” (p. 52). Asimismo, no se realizó ningún tipo de manipulación sobre las variables de estudio.

Participantes – Muestra

La selección de los participantes para esta investigación se realizó mediante una técnica de muestreo no probabilístico (Bunge, 1989).

La muestra estuvo compuesta por cien (n=100) miembros de la Gendarmería Nacional Argentina, Agrupación Cinturón Sur, escuadrón 1-11-14. No se establecieron criterios de exclusión por edad, género, ni rango.

Instrumentos

El instrumento estuvo conformado por el formulario de consentimiento informado, un cuestionario ad hoc sobre características sociodemográficas de la muestra como: edad, género, estado civil y jerarquía en el cargo, y la escala para evaluar el Síndrome de Burnout Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación al español, que consiste en un cuestionario autoadministrado sobre los sentimientos y actitudes del profesional en relación a su trabajo. El cuestionario está conformado por 22 ítems, que responden a una escala tipo Likert con siete categorías, desde “nunca / ninguna vez” (valor = 0), hasta “diariamente” (valor = 6).

Los ítems del MBI se distribuyen entre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout:

- Agotamiento Emocional: Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Puntuación máxima: 54.
- Despersonalización: ítems 5, 10, 11, 15, 22. Puntuación máxima: 30.
- Realización Personal: ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Puntuación máxima: 48.

Los puntajes se analizaron de acuerdo a la siguiente escala, tomando como referencia los aportes de Serrano Gisbert et al. (2008):

Nivel de Burnout	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Bajo	Menor a 15	Menor a 3	Menor a 33
Medio	15 a 24	4 a 9	33 a 39
Alto	Mayor a 24	Mayor a 9	Mayor a 39

Nota: Elaboración propia

En cuanto a la escala general, se utilizó como referencia el estudio de Neira (2004) para determinar la presencia del Síndrome de Burnout. Según el autor, el Burnout se determina con puntajes mayores a 20 en Agotamiento emocional, mayores a 5 en Despersonalización, y menores a 34 en Realización personal.

Procedimiento

Para desarrollar la investigación se solicitó autorización al Comandante Mayor, Jefe de Escuadrón Agrupación Cinturón Sur, detallando los objetivos y características de la investigación. El contacto se estableció en la sede operativa de la Unidad, dado que la investigadora tiene acceso a ella por motivos laborales.

Posteriormente, se estableció contacto con cada uno de los miembros del escuadrón, y se les hizo entrega de un consentimiento informado (Ver Anexo) para ser firmado por cada uno de ellos, explicitando su conformidad a participar en este estudio.

Luego de la aceptación por parte de los miembros del escuadrón, se procedió a entregarles los cuestionarios autoadministrables, cuyas respuestas se volcaron en una matriz de datos y se analizaron con apoyo del programa Excel 2013. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos.

Utilización del Consentimiento Informado

El formulario de consentimiento informado asegura a los sujetos participantes en el estudio, que los datos brindados serán utilizados únicamente para fines académicos, y se respetarán las normas de confidencialidad. Se les garantiza la explicación que requieran para comprender su participación en la investigación,

explicando que esto no les generará ningún daño para su salud física ni mental. Este consentimiento constituye una forma de preservar la privacidad de los sujetos, de manera que no queden expuestos ante ninguna situación desagradable. Asimismo, los participantes pueden retirarse en cualquier momento ya que su participación es voluntaria.

Resultados

Características Sociodemográficas

Tabla 1

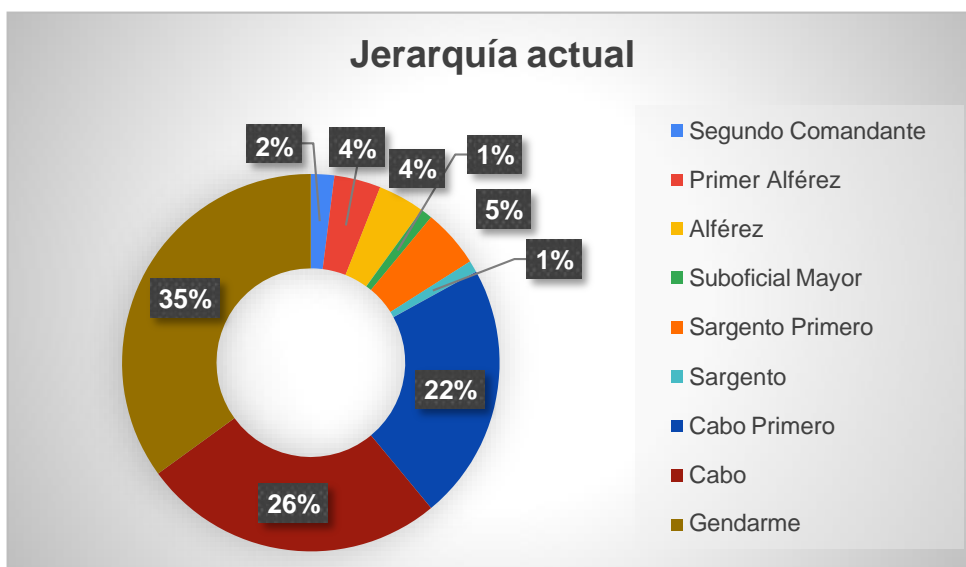
Distribución de frecuencias y porcentajes según jerarquía

Jerarquía actual	<i>f</i>	%
Comandante	0	0%
Segundo Comandante	2	2%
Primer Alférez	4	4%
Alférez	4	4%
Subalférez	0	0%
Suboficial Mayor	1	1%
Suboficial Principal	0	0%
Sargento Ayudante	0	0%
Sargento Primero	5	5%
Sargento	1	1%
Cabo Primero	22	22%
Cabo	26	26%
Gendarme	35	35%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 1

Distribución de frecuencias y porcentajes según jerarquía



Fuente: Elaboración propia

La muestra considerada para la presente investigación estuvo conformada por un total de 100 personas en un 35% por gendarmes, un 26% cabos, y un 22% por

cabo primero, es decir, que los rangos más bajos representan una amplia mayoría del personal de Gendarmería de la Agrupación estudiada.

Tabla 2

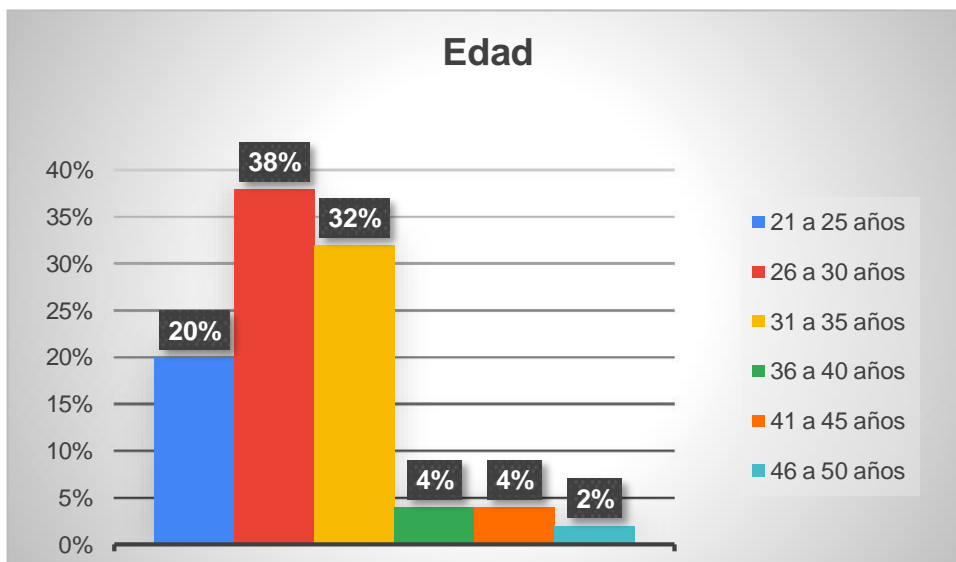
Distribución de frecuencias y porcentajes según edad

Edad	<i>f</i>	%
21 a 25 años	20	20%
26 a 30 años	38	38%
31 a 35 años	32	32%
36 a 40 años	4	4%
41 a 45 años	4	4%
46 a 50 años	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 2

Distribución de frecuencias y porcentajes según edad



Fuente: Elaboración propia

En lo relativo a la edad, se observa un predominio de los grupos etarios más jóvenes, siendo un 38% de 26 a 30 años, un 32% de 31 a 35 años, y un 20% de 21 a 25 años.

Tabla 3

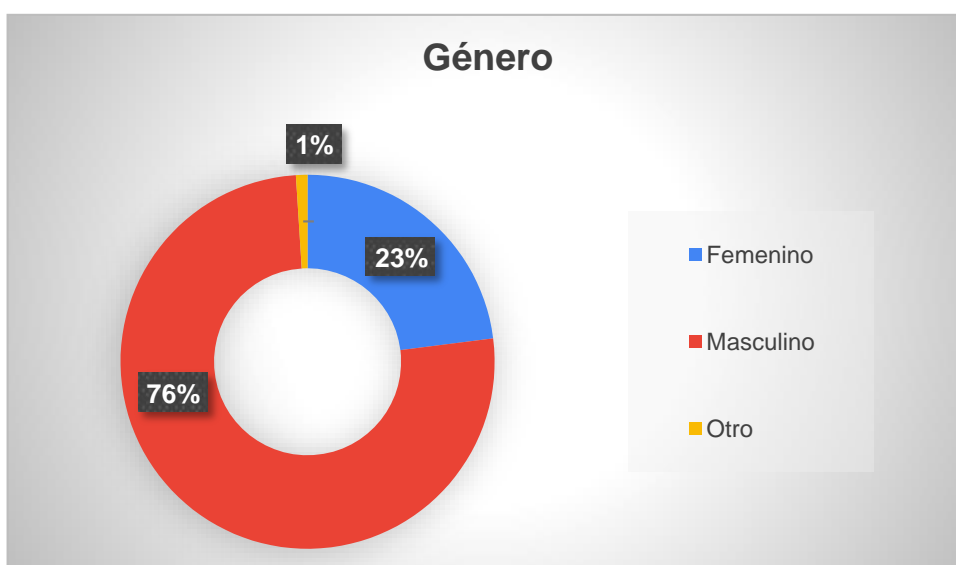
Distribución de frecuencias y porcentajes según género

Género	f	%
Femenino	23	23%
Masculino	76	76%
Otro	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 3

Distribución de frecuencias y porcentajes según género



Fuente: Elaboración propia

Los datos relevados evidencian la presencia de personal de género masculino en un 76% del total, siendo 23% femenino, y 1% consigna otro género.

Tabla 4

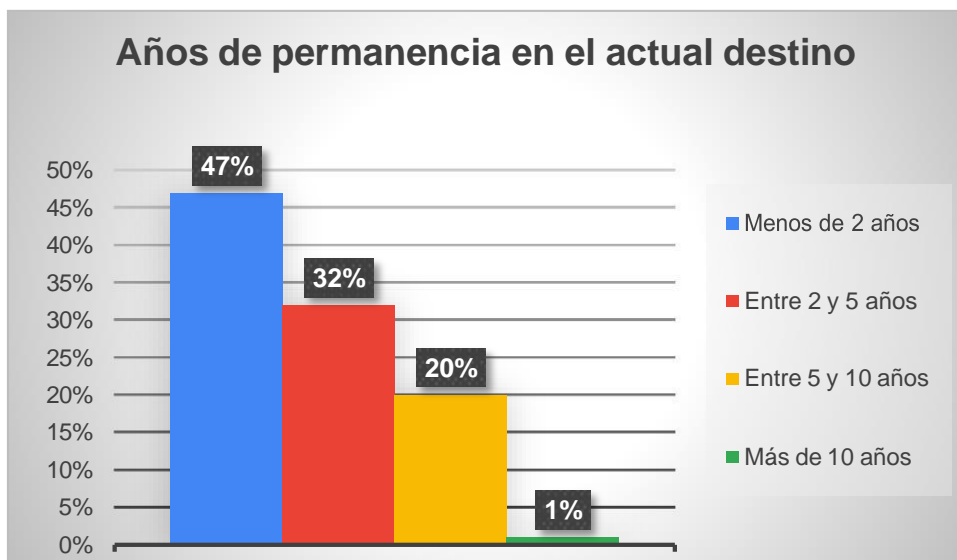
Distribución de frecuencias y porcentajes según años de permanencia o antigüedad en el actual destino

Años de permanencia	f	%
Menos de 2 años	47	47%
Entre 2 y 5 años	32	32%
Entre 5 y 10 años	20	20%
Más de 10 años	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 4

Distribución de frecuencias y porcentajes según años de permanencia o antigüedad en el actual destino



Fuente: Elaboración propia

Casi la mitad de la muestra estudiada (47%) cuenta con menos de 2 años de permanencia en el destino actual, mientras que el 32% fueron asignados al mismo entre 2 a 5 años atrás. Sólo un 1% cuenta con más de 10 años en el destino.

Tabla 5

Relación entre jerarquía y años de permanencia en el actual destino

Jerarquía	Años de permanencia en el actual destino			
	Menos de 2 años	2 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años
Comandante	0%	0%	0%	0%
Segundo Comandante	2%	3%	0%	0%
Primer Alférez	4%	6%	0%	0%
Alférez	6%	3%	0%	0%
Subalférez	0%	0%	0%	0%
Suboficial Mayor	2%	0%	0%	0%
Suboficial Principal	0%	0%	0%	0%
Sargento Ayudante	0%	0%	0%	0%
Sargento Primero	0%	9%	10%	0%
Sargento	0%	3%	0%	0%
Cabo Primero	2%	16%	80%	0%
Cabo	32%	28%	5%	100%
Gendarme	51%	31%	5%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Al analizar la relación entre la jerarquía y el tiempo de permanencia en el actual destino, se observa que el personal que cuenta con menos de 2 años de antigüedad asignado al destino actual es en su mayoría (51%) gendarme. Por su parte, aquellos que tienen de 2 a 5 años son cabos en un 28% y gendarmes en un 31%. Los encuestados que llevan entre 5 y 10 años en el lugar son en un 80% profesionales con el cargo de Cabo Primero. Y la totalidad de los que cuentan con más de 10 años asignados al destino actual poseen la jerarquía de cabos.

Tabla 6

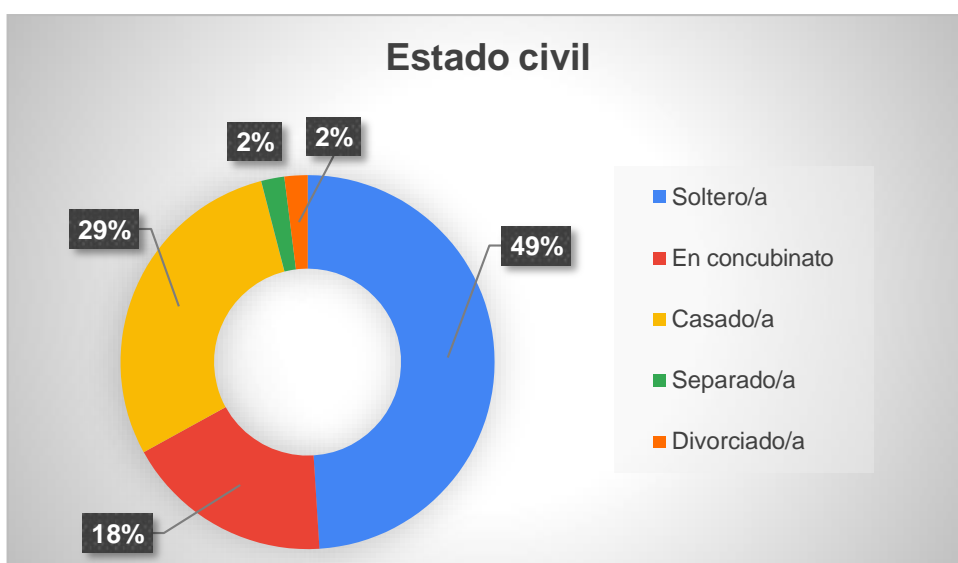
Distribución de frecuencias y porcentajes según estado civil

Estado civil	f	%
Soltero/a	49	49%
En concubinato	18	18%
Casado/a	29	29%
Separado/a	2	2%
Divorciado/a	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 5

Distribución de frecuencias y porcentajes según estado civil



Fuente: Elaboración propia

El 49% del total de los encuestados afirmaron ser solteros/as, mientras que el 29% estaban casados/as al momento del relevamiento de datos.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes según hijos

Tiene hijos	<i>f</i>	%
Sí	46	46%
No	54	54%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 6

Distribución de frecuencias y porcentajes según hijos



Fuente: Elaboración propia

Entre los participantes de la investigación se observó que el 46% tiene hijos y el 54% no tiene hijos.

Nivel de Burnout

Tabla 8

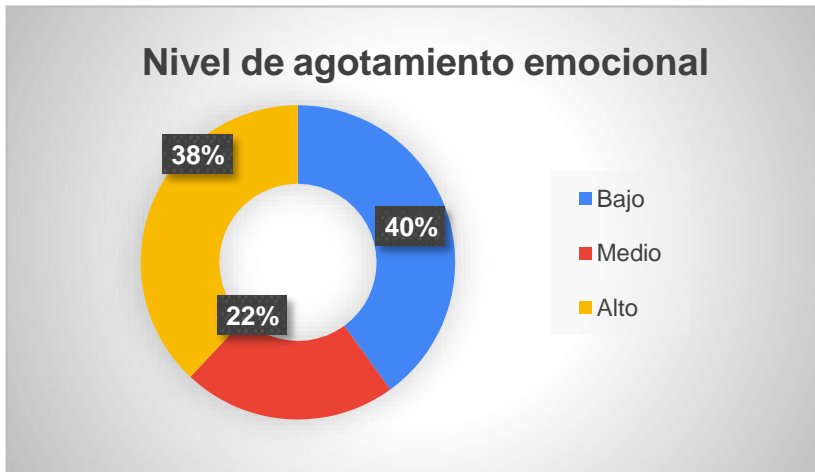
Dimensiones del Burnout: agotamiento emocional

Nivel de agotamiento emocional	<i>f</i>	%
Bajo	40	40%
Medio	22	22%
Alto	38	38%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 7

Dimensiones del Burnout: agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia

El estudio pormenorizado de cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout evidencia un nivel preponderantemente bajo de agotamiento emocional en un 40%, medio en un 22%, y alto en un 38% de los casos.

Tabla 9

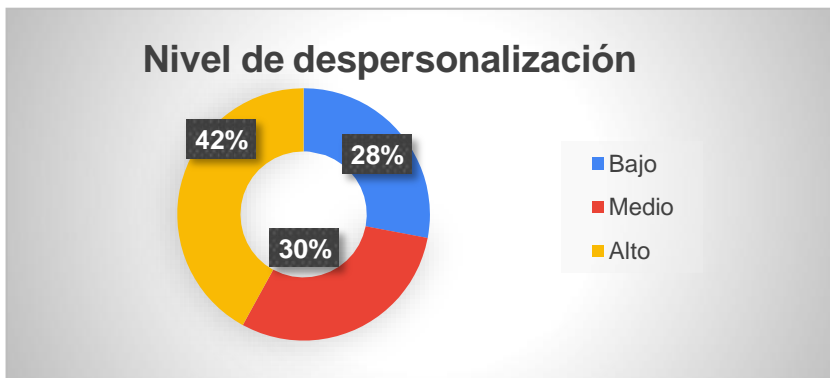
Dimensiones del Burnout: despersonalización

Nivel de despersonalización	<i>f</i>	%
Bajo	28	28%
Medio	30	30%
Alto	42	42%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 8

Dimensiones del Burnout: despersonalización



Fuente: Elaboración propia

La muestra seleccionada evidenció un alto nivel de despersonalización en el 42% de los casos, nivel medio en el 30%, y nivel bajo en un 28% del total.

Tabla 10

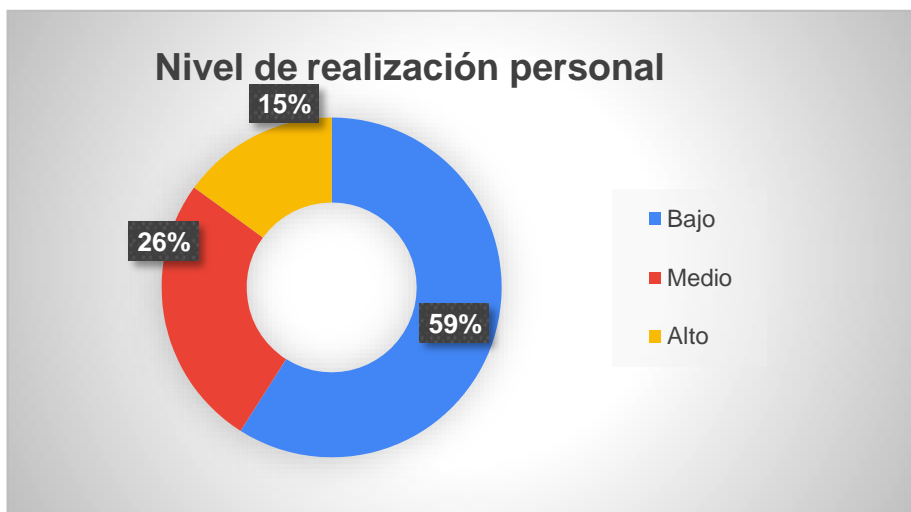
Dimensiones del Burnout: realización personal

Nivel de realización personal	<i>f</i>	%
Bajo	59	59%
Medio	26	26%
Alto	15	15%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 9

Dimensiones del Burnout: realización personal



Fuente: Elaboración propia

El personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14" mostró mayoritariamente un bajo nivel de realización personal (en el 59% de los casos), un nivel medio en el 26%, y un alto nivel de realización personal en el 15% de los casos.

Tabla 11

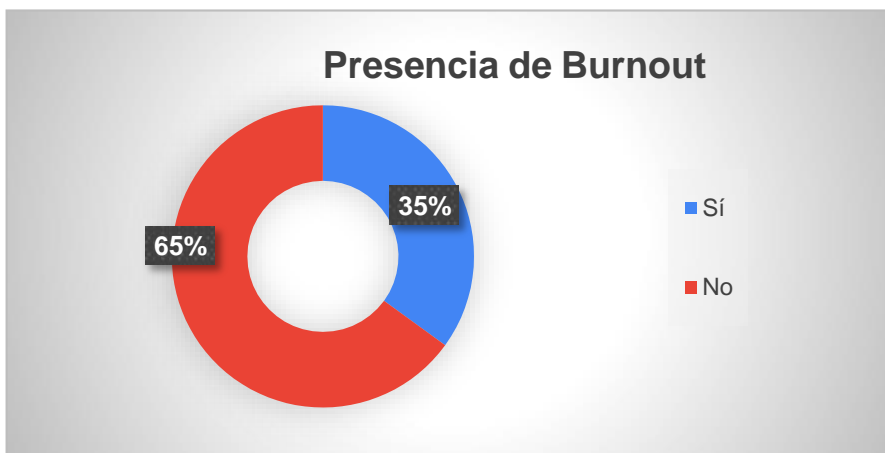
Síndrome de Burnout en el personal de Gendarmería

Presencia de Burnout	<i>f</i>	%
Sí	35	35%
No	65	65%
Total	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 10

Síndrome de Burnout en el personal de Gendarmería



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la escala general, se observa la presencia de Burnout en el 35% del personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón "Villa 1-11-14".

Estos porcentajes se obtuvieron tomando como referencia el estudio de Neira (2004), según el cual la presencia de Burnout se determina con puntajes mayores a 20 en Agotamiento emocional, mayores a 5 en Despersonalización, y menores a 34 en Realización personal.

Relación entre Factores Sociodemográficos y Burnout

Tabla 12

Presencia de Burnout según jerarquía actual

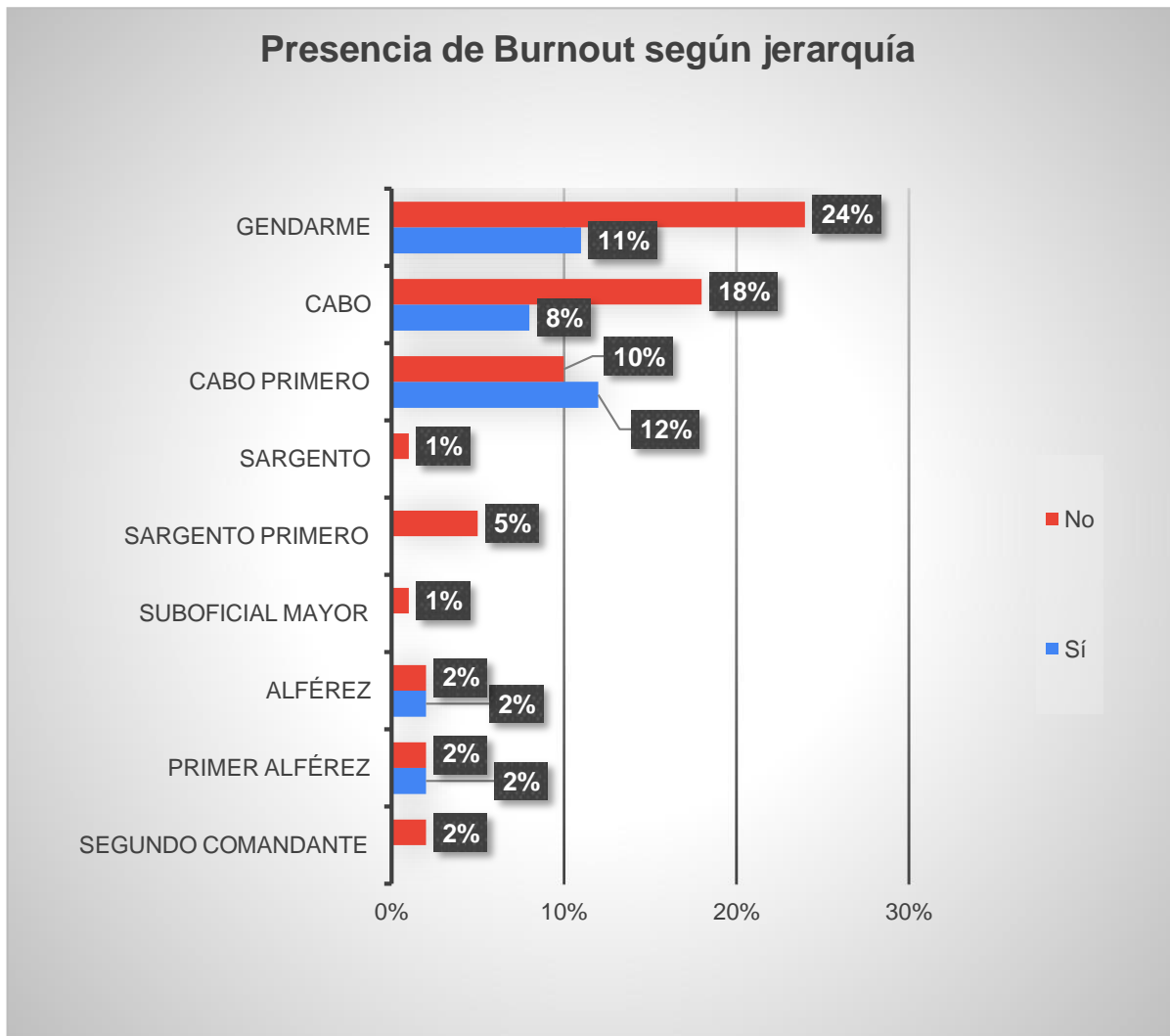
Presencia de Burnout	Sí	No	Totales
Jerarquía	%	%	%
Comandante	0%	0%	0%
Segundo Comandante	0%	2%	2%
Primer Alférez	2%	2%	4%
Alférez	2%	2%	4%
Subalférez	0%	0%	0%
Suboficial Mayor	0%	1%	1%
Suboficial Principal	0%	0%	0%
Sargento Ayudante	0%	0%	0%
Sargento Primero	0%	5%	5%
Sargento	0%	1%	1%
Cabo Primero	12%	10%	22%

Cabo	8%	18%	26%
Gendarme	11%	24%	35%
Totales	35%	65%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 11

Presencia de Burnout según jerarquía actual



Fuente: Elaboración propia

El estudio del Burnout en relación a la jerarquía, muestra la presencia de este Síndrome en más de la mitad del personal correspondiente al cargo de Cabo primero, ya que, del 22% que representan de la muestra total, el 12% presenta Burnout y el 10% no. Por otro lado, en los casos del Alférez y Primer Alférez, la mitad de ellos presenta Burnout, aunque se contó con una muestra muy limitada para obtener resultados concluyentes al respecto.

Tabla 13

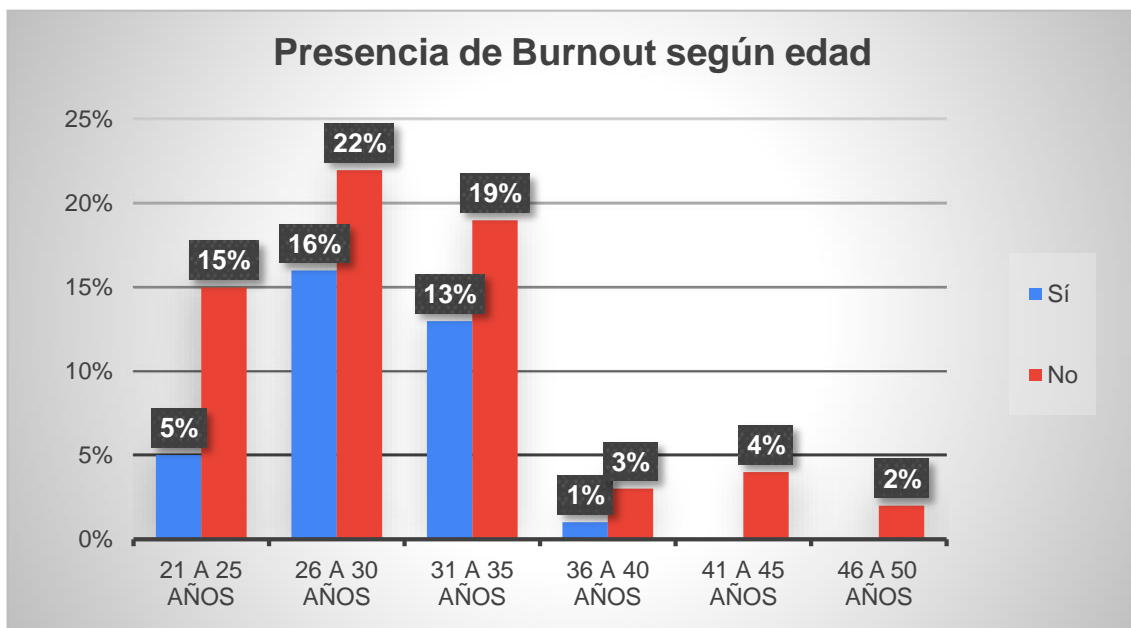
Presencia de Burnout según edad

Presencia de Burnout	Sí	No	Totales
Edad	%	%	%
21 a 25 años	5%	15%	20%
26 a 30 años	16%	22%	38%
31 a 35 años	13%	19%	32%
36 a 40 años	1%	3%	4%
41 a 45 años	0%	4%	4%
46 a 50 años	0%	2%	2%
Total	35%	65%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 12

Presencia de Burnout según edad



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se encontró que el personal de Gendarmería de mayor edad no presenta Síndrome de Burnout, en comparación con los menores de 40 años, en los que aparece el Burnout en altos porcentajes, aun cuando son más los casos en los que no se presenta. No obstante, el grupo de 21 a 25 años evidencia una diferencia importante por parte de aquellos gendarmes que no sufren Burnout.

Tabla 14

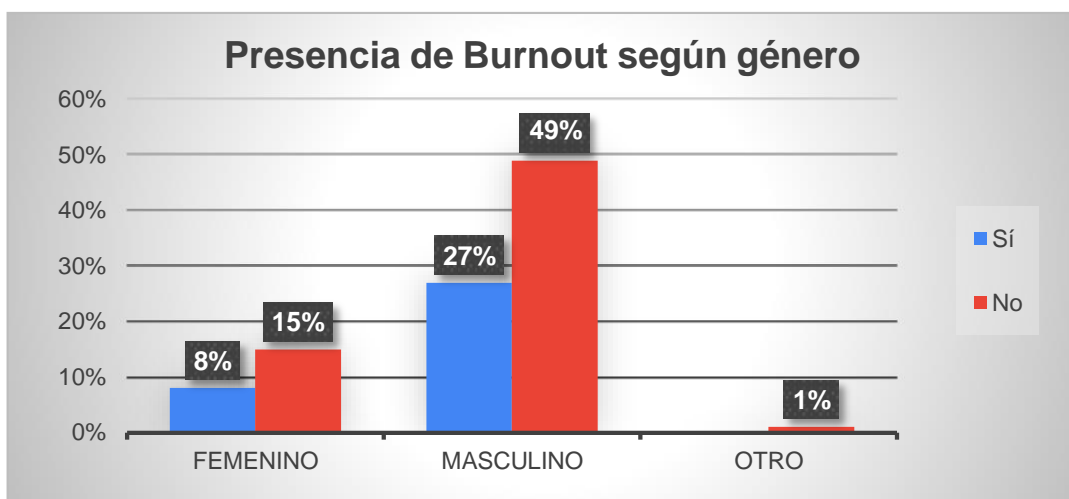
Presencia de Burnout según género

Presencia de Burnout	Sí	No	Totales
Género	%	%	%
Femenino	8%	15%	23%
Masculino	27%	49%	76%
Otro	0%	1%	1%
Totales	35%	65%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 13

Presencia de Burnout según género



Fuente: Elaboración propia

No se observaron diferencias significativas en cuanto a la incidencia de Burnout según género. Tanto en hombres como en mujeres, el grupo que no manifiesta este Síndrome representó aproximadamente el doble del que sí lo presenta.

Tabla 15

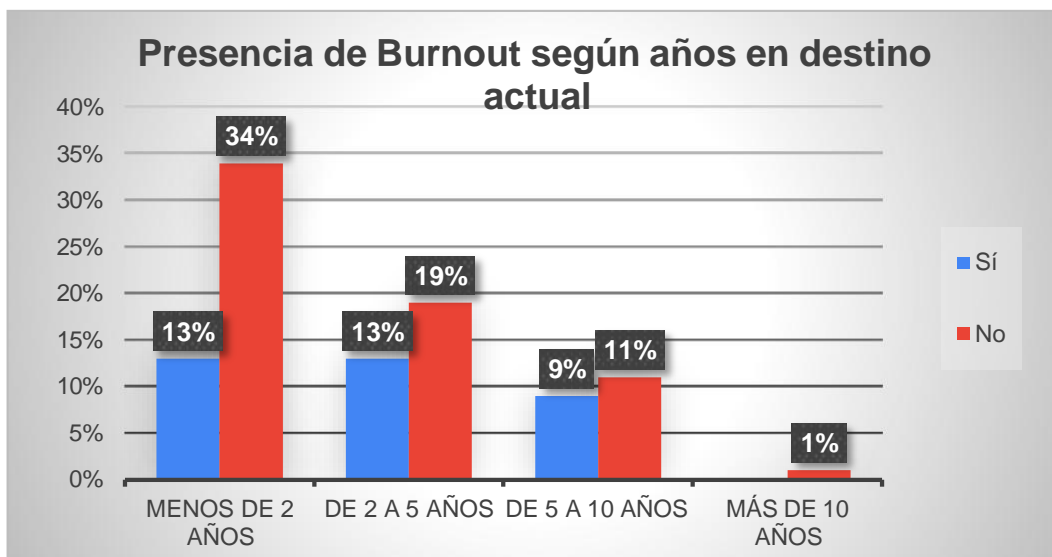
Presencia de Burnout según años de permanencia en el destino actual

Presencia de Burnout	Sí	No	Totales
Años de permanencia	%	%	%
Menos de 2 años	13%	34%	47%
De 2 a 5 años	13%	19%	32%
De 5 a 10 años	9%	11%	20%
Más de 10 años	0%	1%	1%
Totales	35%	65%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 14

Presencia de Burnout según años de permanencia en el destino actual



Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian que el personal de Gendarmería que cuenta con menos de 2 años de permanencia en el destino actual, presenta una menor incidencia de Burnout (34%). En el caso de los gendarmes que llevan de 5 a 10 años asignados en su puesto, no se observan diferencias significativas entre aquellos que presentan Burnout y los que no.

Tabla 16

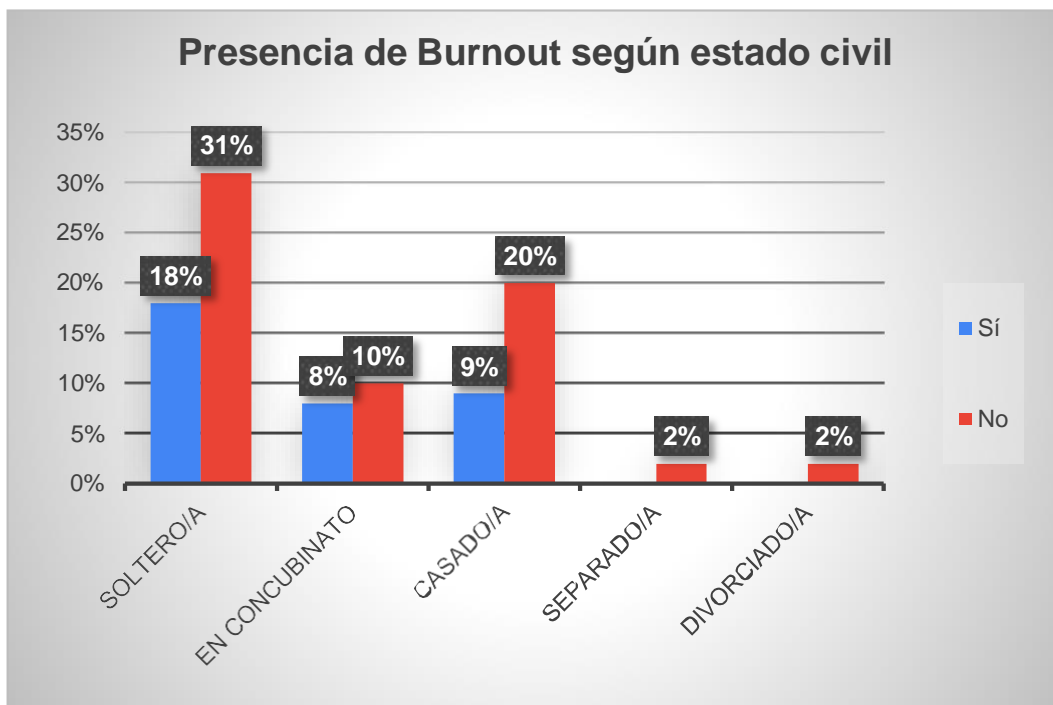
Presencia de Burnout según estado civil

Presencia de Burnout	Sí	No	Totales
Estado civil	%	%	%
Soltero/a	18%	31%	49%
En concubinato	8%	10%	18%
Casado/a	9%	20%	29%
Separado/a	0%	2%	2%
Divorciado/a	0%	2%	2%
Totales	35%	65%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 15

Presencia de Burnout según estado civil



Fuente: Elaboración propia

Los miembros del personal que se encuentran en pareja, viviendo en concubinato, muestran proporciones semejantes de presencia y ausencia de Burnout. En el caso de los solteros/as y casados/as, se observa una mayor diferencia a favor de quienes no presentan el Síndrome.

Asimismo, se observa que casi la mitad del personal (49%) es soltero/a, al igual que aquellos que se encuentran en pareja, ya sea casados/as o en concubinato, que representan el 47% del total de la muestra. Dentro de este grupo, la mayoría está casado/a (29%) y el resto en concubinato (18%).

Por su parte, los participantes separados/as y divorciados/as representaron sólo el 4% del total.

Tabla 17

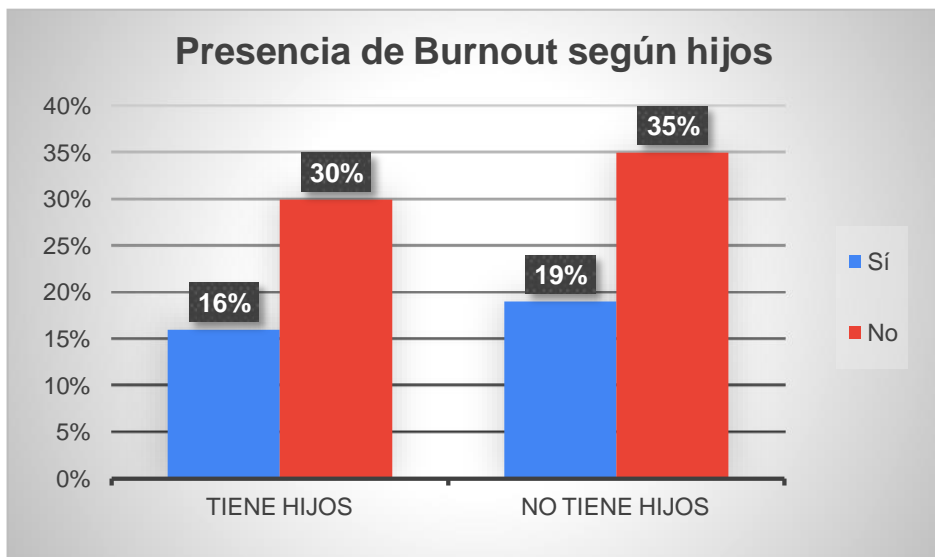
Presencia de Burnout en relación con paternidad

Presencia de Burnout	Sí	No	Totales
Hijos	%	%	%
Tiene hijos	16%	30%	46%
No tiene hijos	19%	35%	54%
Totales	35%	65%	100%

Fuente: Encuestas realizadas a personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur "1-11-14"

Gráfico 16

Presencia de Burnout en relación con paternidad



Fuente: Elaboración propia

Por último, no se hallaron diferencias significativas respecto a la presencia de Burnout en el personal de Gendarmería que tiene hijos y aquel que no los tiene.

Discusión

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar los niveles de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón "Villa 1-11-14". El Síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés crónico en el ambiente laboral que se da en un largo plazo, provocando consecuencias negativas a nivel individual y organizacional (Martínez Pérez, 2010).

Los resultados obtenidos muestran una prevalencia del Síndrome de Burnout en el 35% del personal del escuadrón. Estos valores coinciden con el estudio de Aguilar Maya (2019), quien también encontró que el 35% de los empleados administrativos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas sufren de Burnout. Calvopiña Tapia (2022) encontró resultados similares, al obtener una incidencia de Burnout en el 40% de la población estudiada. En el trabajo de Huyhua et al. (2022), en cambio, la mayoría de los efectivos policiales que participaron presentaron tendencia a padecer Burnout.

A partir de los resultados obtenidos, es posible confirmar parcialmente la hipótesis general de trabajo, que planteaba que el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón "Villa 1-11-14", presenta niveles altos de Síndrome de Burnout. Según los resultados obtenidos, más de un tercio de los participantes se ve afectado por este síndrome, lo cual representa un valor relevante a considerar.

El primer objetivo específico consistió en describir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los gendarmes que trabajan en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón "Villa 1-11-14". Cabe recordar que Maslach (1976) caracteriza al agotamiento emocional como una sensación de los sujetos de estar sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales; a la despersonalización como los sentimientos distantes hacia otros; y la baja realización personal como la tendencia del sujeto a la evaluación negativa de sus competencias, generando sensación de ineficacia y fracaso en el trabajo.

En este sentido, los resultados evidencian un alto nivel de despersonalización en el 42% de los casos, un bajo nivel de agotamiento emocional en el 40%, y un bajo nivel de realización personal en un 59% de los encuestados.

A diferencia de los estudios de Yaya et al. (2020), quienes encontraron altos niveles de desgaste emocional en la policía colombiana y de Huyhua et al. (2022), con los mismos resultados en el personal policial peruano, Calvopiña Tapia (2022) halló una incidencia de Burnout, representando el 40% de la población estudiada. También se observan niveles moderados de agotamiento emocional y despersonalización, así como falta de interés de realización personal en toda la población estudiada.

Según los resultados obtenidos, se verifica que los encuestados evidencian altos niveles de despersonalización y baja realización personal, lo cual permite comprobar parcialmente la hipótesis que establece que el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”, presenta niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, y nivel bajo de realización personal.

El segundo objetivo específico se propuso identificar la relación entre factores sociodemográficos y Síndrome de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón “Villa 1-11-14”. En lo que respecta a la edad, se encontró que el personal de Gendarmería de mayor edad no presenta dicho trastorno, en comparación con los menores de 40 años, en los que aparece el Burnout en altos porcentajes, a excepción del grupo de 21 a 25 años.

Por otro lado, no se observaron diferencias significativas en cuanto a la incidencia de estrés laboral respecto al género, ni a la tenencia de hijos.

Los participantes solteros/as y casados/as muestran menor prevalencia de Burnout que aquellos que se encuentran viviendo en concubinato. Para Huyhua et al. (2022), en cambio, los policías solteros/as son los que presentan mayor porcentaje de Burnout.

El estudio del Síndrome según el rango, muestra mayor prevalencia en los Cabos primeros, dado que más de la mitad del personal correspondiente a ese cargo presenta dicho cuadro. Estos resultados se relacionan con los obtenidos por De Souza et al. (2021), según los cuales los militares con menor jerarquía son los que presentan mayor prevalencia de Burnout.

Asimismo, los hallazgos muestran mayor incidencia del cuadro en el personal de Gendarmería que cuenta con más de 2 años de permanencia en el destino actual, coincidiendo con el trabajo de Huyhua et al. (2022), quienes obtuvieron que los policías con mayor antigüedad y trayectoria evidenciaron índices más elevados de estrés laboral.

A partir de los datos obtenidos, se comprueba, entonces, la hipótesis de trabajo que planteaba que los factores sociodemográficos inciden en el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón "Villa 1-11-14". Los resultados verifican que la edad, el estado civil, el rango y los años de permanencia en el destino originan valores diferentes de dicha patología en el personal, aunque esto no sucede con el género y si tienen hijos o no.

Los resultados generales de esta investigación dan cuenta de que más de un tercio del personal de Gendarmería que trabaja en la Agrupación Cinturón Sur, escuadrón "Villa 1-11-14", presenta Burnout. Estos valores, si bien no involucran a la mayor parte del escuadrón, resultan relevantes para la implementación de medidas de intervención desde el campo de la psicología.

Aportes y Contribuciones de la Investigación

El presente trabajo pretende brindar información estadística significativa para evaluar la presencia de Burnout en el personal de Gendarmería, de modo tal que sea posible formular estrategias para disminuir la incidencia de este Síndrome en la población estudiada.

Se busca realizar un aporte a la salud mental del personal, no solamente del escuadrón de la Agrupación Cinturón Sur, sino de todos los gendarmes que prestan servicio en diferentes destinos de la Argentina, especialmente de aquellos que se desempeñan en regiones consideradas de alta conflictividad social.

Limitaciones de la Investigación

El mayor obstáculo metodológico que debió afrontar el desarrollo de este trabajo, se relaciona con el tamaño acotado de la muestra, dado que, para obtener resultados más representativos y, por ende, generalizables, debería considerarse una muestra mayor, especialmente teniendo en cuenta la población total de la Gendarmería Nacional.

Líneas de Investigación Futuras

Se sugiere indagar sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y sus dimensiones, además de otras variables que pueden resultar significativas, como la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento del estrés en el personal de Gendarmería.

Además, resulta interesante realizar estudios comparativos entre los índices de Burnout presentes en diferentes escuadrones de la Fuerza, para detectar diferencias de acuerdo al destino en donde se desempeña cada unidad.

Propuestas de Intervención

A partir de los resultados obtenidos, se propone fortalecer el acompañamiento del profesional de psicología al trabajo cotidiano del personal de Gendarmería, teniendo en cuenta que se encuentran expuestos a sufrir Burnout debido a las características de su labor.

Asimismo, se recomienda realizar una evaluación y seguimiento periódico de los indicadores de Burnout en el personal, para detectar precozmente los posibles factores de riesgo y tendencia a desarrollar este Síndrome.

Se considera relevante incorporar a la capacitación del personal de Gendarmería, el desarrollo de temáticas como estrés, Burnout, y estrategias de afrontamiento, tanto desde su abordaje teórico como desde las estrategias y recursos concretos para minimizar los riesgos y consecuencias de la aparición del Burnout.

Referencias

- Abdo, S., Dubai, A. y Gopal, K. (2010). Prevalence and associated factors of burnout among doctors of Yemen. *Journal of Occupational Health*, 52, 58-65.
- Aguilar Maya, S. M. (2019). *Síndrome de Burnout y comunicación asertiva en los servidores públicos del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador]. Repositorio UTI.
- Ansoleaga Moreno, E., y Miranda Hiriart, G. (2014). Depresión y condiciones de trabajo: revisión actualizada de la investigación. *Revista Costarricense de Psicología*, 33(1), 1-14.
- Arias, W. L. y Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología*, 15(1), 37-54.
- Ashtari, Z., Farhady, Y. y Khodaei, M. (2009). Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staff. *African Journal of Psychiatry*, 12, 71-74.
- Basset Machado, I., Estévez Ramos, R., Leal García, M. L., Guerrero Lara, M. G. del R. y López Vázquez, J. (2011). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en una Unidad de Psiquiatría. *Revista de Enfermería Neurológica*, 10(1), 252-266.
- Battaglino, J. (2010). La política militar de Alfonsín: la implementación del control civil en un contexto desfavorable. En Murillo, M. V., Pecheny, M. y Gargarella, R. (Eds.), *Discutir a Alfonsín* (pp. 161-184). Siglo XXI.
- Beltrane, F. (2014). Seguridad ciudadana y nuevas estrategias de control del delito en Argentina. *Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, (9), 102-112.
- Benevides Pereira, A. M., Moreno, J. B., Garrosa, H. E., y González, J. L. (2002). La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: el Inventario de Burnout en Psicólogos. *Clínica y Salud*, 13(3), 257-283.

- Blanco, E. (2019). *Problemas laborales*. Persum.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Biblioteca Nueva.
- Bunge, M. (1989). *La ciencia, su método y su filosofía*.
https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout from a social comparison perspective. En Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). Taylor y Francis.
- Caballero, M., Bermejo, F. y Nieto, R. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención Primaria*, 27(5), 313-317.
- Calvopiña Tapia, A. R. (2022). *Evaluación del Síndrome de Burnout e implementación de estrategias de prevención y mitigación en el personal de pilotos instructores del ala de Combate Nro. 22 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador]. Repositorio Digital UNACH.
- Canelo, P. (2010). *¿Un nuevo rol para las Fuerzas Armadas?: políticos y militares frente a la protesta social, los derechos humanos y la crisis presupuestaria. Argentina, 1995-2002*. CLACSO.
- Castro, R. (2005). Síndrome de *burnout* o desgaste profesional: Breve referencia a sus manifestaciones en profesores universitarios. *Anuario*, 28.
- Cazuriaga Mollinedo, A. N. (2022). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en el personal de la división de homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) centro de la ciudad de La Paz*. [Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia]. Repositorio institucional de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Taylor y Francis.

- Cox, T. K., Kuk, G., y Leiter, M. (1993). *Burnout, salud, estrés laboral y salud organizacional. El agotamiento profesional: desarrollos recientes en teoría e investigación*. Taylor y Francis.
- De Souza, Y. R., Biasotto, F., y Bezerra, G. S. (2021). Incidência da Síndrome de Burnout em militares do exército brasileiro na região amazônica. SMAD. *Revista eletrônica saúde mental álcool e drogas*, 17(4), 14-22.
- Decreto 864 de 2011. [Poder Ejecutivo Nacional]. Por el cual se establece el Operativo Unidad Cinturón Sur, con el objeto de optimizar el servicio de seguridad ciudadana en la Capital Federal. 29 de junio de 2011.
- Díaz Álvarez, A. J. (2022). *Covid-19 y su influencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout en un miembro de las Fuerzas Armadas del cantón Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador].
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13632>
- Díaz, S. (2018). Comportamiento del síndrome de desgaste profesional en médicos que laboraron en Coopesalud. *Costarricense*, 49, 2.
- Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). Human Sciences Press.
- Escolar, D. (2000). *Los usos de la gobernabilidad: crisis política y evolución del espacio institucional de la Gendarmería Nacional Argentina en la década de 1990*. Mimeo.
- Figueroa, A. E., Gutiérrez, M. J. y Celis, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1), 125-134.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gallego Zuluaga, Y. A., Gil Cardona, S., y Sepúlveda Zapata, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. [Tesis de grado, Universidad CES, Medellín, Colombia]. Repositorio REDICES.

- García, P. E., Barrientos, M. L. G., Sosa, E. R. C., Gatica, K. L., Hernández, R. D. R. V., García, J. H., y Díaz, D. M. M. (2016). Factores que detonan el síndrome de burnout. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 5(9), 105-128.
- Gil Monte, P. (2003). Desgaste psíquico en el trabajo. *Psicología del trabajo y las organizaciones*, 181-197.
- Gil Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gil Monte, P. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo, burnout, en pediatras de hospitales generales. *Revista de Salud Pública*, 42(3), 450-456.
- Gil Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of applied behavioral science*, 19(4), 461-481.
- Golembiewski, R.T. (1986). The epidemiology of progressive Burnout: A primer. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 9, 16-37.
- González, A. E. (2021). *Burnout y satisfacción laboral en empleados del Servicio Penitenciario Federal Argentino*. [Tesis de grado, Universidad Abierta Interamericana, Argentina]. Repositorio institucional de la Universidad Abierta Interamericana.
- Gramuglia, M. V. (3-8 de diciembre de 2017). *Plan Unidad Cinturón Sur. La Gendarmería Nacional Argentina en los barrios porteños ¿un caso de militarización de las políticas de seguridad?* En XXI Congreso Alas, Montevideo, Uruguay.
- Han, B. C. (2015). *The Burnout Society*. Stanford University Press.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. *Stress and burnout in the human services professions*, 1, 29-39.

- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M., y Aro A., (2004). Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions, Personal Resources, and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(3), 220-237.
- Hernández Corona, M. E. Méndez Rizo, J, y Rojas Solís, J. L. (2021). El Síndrome de Burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 7(2), 1-19.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hidalgo Murillo, L. F. y Saborio Morales, L. (2015). Revisión bibliográfica del Síndrome de Burnout. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 1(32), 1-6.
- Hobfoll, S. y Fredey, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). Taylor y Francis.
- Huyhua Gutiérrez, S. C., Quintanilla, G. D. Z., Montoya, G. B. L., y Albar-Marín, M. J. (2022). Síndrome de Burnout durante la COVID-19 en policías de la Región Policial de Amazonas, Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 13(37), 277-290.
- Kumar, S., Fischer, J., Robinson, E., Hatcher, S. y Bhagat, R. (2007). Burnout and job satisfaction in New Zeland psychiatrist: a national survey. *International Journal of Social Psychiatry*, 53, 306-316.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2000). *Preventing burnout and building engagement*. Jossey-Bass.
- Leiter, M. P., y Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, stress, and coping*, 7(4), 357-373.
- Linz, J. J. (1978). *Crisis, breakdown y reequilibration*. Johns Hopkins University Press.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.

- Maldonado, M. (2010). *El síndrome de burnout se debe al estrés laboral*. Prensa libre.
- Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Martínez González Lesta, C. (1 de marzo de 2022). *Protocolo Nro. 01/22 del Escuadrón "1-11-14" para regular el funcionamiento de la guardia de prevención de la Unidad*. Gendarmería Nacional Argentina.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Mediano, L., y Fernández, G. (2001). *El Burnout y los médicos*. Ferrer Grupo.
- Melotto, M. (2016). *Ingresando a la fuerza: Un estudio antropológico sobre las escuelas de formación básica de la Gendarmería Nacional Argentina*. [Tesis de doctorado, Universidad de Buenos Aires, Argentina]. Repositorio FILO.
- Miranda, H. (2001). La gendarmería en tiempos de paz. *Archivos del presente VII*, 26.
- Morales, G., Gallego, L. M., y Rotger, D. (2008). Entre crisis, traumas y Burnout. *Revista semestral de la psicología de las emergencias y la intervención en crisis*, 7(2), 1-47.
- Moreno Jiménez, B., Meda, R. M., Rodríguez, A., Palomera, A. y Morales, M. M. (2006). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 16(1), 5-13.
- Murrieta Saavedra, K. P., y Pajuelo Panduro, F. D. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el Síndrome de Burnout en el servicio militar voluntario de la fuerza aérea del Perú - grupo 42, Ciudad de Iquitos, año 2021*. [Tesis de grado, Universidad Científica del Perú, Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Científica del Perú.
- Neira, M. D. C. (2004). *Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud*. Gambacop.
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 59-63.

- Olmedo, M. y Santed, M. A. (1999). *El estrés laboral*. Klinik.
- Orellana, C. (2017). *Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial*. [Tesis de Título Profesional, Universidad San Pedro, Huaraz, Perú]. Repositorio institucional de la Universidad San Pedro.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Informe sobre la salud en el mundo 2008: La atención primaria de salud, más necesaria que nunca*.
http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS. Contextualización, prácticas y literaturas de apoyo*.
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf.
- Pérez Jauregui, I. (2015). *Proyectos de vida: la pregunta por el sentido en nuestra experiencia cotidiana*. Psicoteca.
- Pérez Jauregui, I. (2018). Síndrome de Burnout, contexto social y subjetividad. *Revista de Ciencias Empresariales y Sociales*, 1(1), 107-136.
- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. En Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.35-51). Taylor y Francis.
- Pines, A., y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Quiroz, A. (2013). Psicología Industrial. *Archives General Psychiatry*, 29, 800.
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Revista cielo*, 1(1), 1-3.
- Salles Kobilanski, F. E. (2012). ¿Militarización sin militares?: los gendarmes en las calles argentinas durante los gobiernos kirchneristas (2003-2012). *Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, (12), 13-24.
- Serrano Gisbert, M. F., Garcés de los Fayos Ruiz, E. J., y Hidalgo Montesinos, M. D. (2008). Burnout en fisioterapeutas españoles. *Psicothema*, 20(3), 361-368.

- Sierra, J. C., Zubeidat, I., y Ortega, V. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 3(1), 10-59.
- Subsecretaría de Prevención del Delito y la Violencia. (2022). *Programa Barrios Seguros*.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/programa_barrios_seguros.pdf
- Svampa, M., y Pandolfi, C. (2004). Las vías de la criminalización de la protesta en Argentina. *Observatorio Social de América Latina*, 5(14), 285-296.
- Tamayo, S. y Tamayo, M. (2009). *El Proceso de Investigación Científica*. LIMUSA.
- Thompson, M. S., Page, S. L., y Cooper, C. L. (1993). A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress medicine*, 9(4), 221-235.
- Uriarte Recuenco, S. I. (2022). *Rasgos de personalidad y Síndrome de Burnout en policías del cantón Naranjito*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador]. Repositorio PUCESA.
- Vinasco Ñustes, F. A. (2016). Diseño y calidad de vida. *MasD Revista Digital de Diseño*, 10(18), 2-3.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Taylor y Francis.
- Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A., y Hernández González, Á. U. (2020). Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 12(2), 32-43.
- Zajac, J. (2017). *Los centinelas del Cinturón Sur: La actividad policial de la Gendarmería Nacional Argentina en los barrios del sur de la CABA*.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/113599/Documento_completo.10392.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaverucha, J. (2000). Fragile democracy and the militarization of public safety in Brazil. *Latin American Perspectives*, 27(3), 8-31.

Anexos

Modelo de Encuesta

Me ha sido explicado que los miembros de la Facultad de Psicología y Ciencias Sociales de UFLO Universidad, desean conocer sobre el Síndrome de Burnout. Es por esta razón que se está realizando un trabajo de investigación cuya finalidad es conocer e indagar sobre el nivel de Burnout en el personal de Gendarmería de la Agrupación Cinturón Sur. Mi participación en la investigación consiste en responder con sinceridad a la administración de los cuestionarios que se me entregarán a continuación.

La participación es voluntaria y en cualquier momento puedo dejar sin efecto la presente autorización, retirándome del presente acto.

Se me ha dicho que mis respuestas u opiniones serán confidenciales y sólo de conocimiento para el equipo de investigación, resguardando mi privacidad, y los resultados no serán ligados a mi información que se coloca al pie del presente consentimiento. Asimismo, se me ha explicado que los resultados globales de la investigación serán presentados en la Facultad de Psicología y Ciencias Sociales, y que podrán ser expuestos también en congresos y/o publicados en revistas científicas preservándose siempre mi identidad, conforme a la ley 25.326.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos a participar en el mismo, puedo contactar a la Secretaría de Investigación y Desarrollo UFLO, a sinvestydes@uflo.edu.ar (o equipo responsable).

Habiendo comprendido lo que se me ha explicado, acepto participar en este trabajo de investigación.

Firma:

Aclaración:

DNI:

Fecha:

Firma Profesional Informante:

Aclaración:

DNI:

Protocolo N°:

- 1) Jerarquía actual:
 - a. Comandante
 - b. Segundo Comandante
 - c. Primer Alférez
 - d. Alférez
 - e. Subalférez
 - f. Suboficial Mayor
 - g. Suboficial Principal
 - h. Sargento Ayudante
 - i. Sargento Primero
 - j. Sargento
 - k. Cabo Primero
 - l. Cabo
 - m. Gendarme
- 2) Edad:
 - a. 21 a 25 años
 - b. 26 a 30 años
 - c. 31 a 35 años
 - d. 36 a 40 años
 - e. 41 a 45 años
 - f. 46 a 50 años
- 3) Género:
 - a. Femenino
 - b. Masculino
 - c. Otro
- 4) Años de permanencia en el actual destino:
 - a. Menos de 2 años
 - b. De 2 a 5 años

- c. De 5 a 10 años
 - d. Más de 10 años
- 5) Estado civil:
- a. Soltero/a
 - b. Concubinato
 - c. Casado/a
 - d. Separado/a
 - e. Viudo/a
- 6) Hijos/as:
- a. Sí
 - b. No

El siguiente cuestionario denominado MBI (Maslach Burnout Inventory) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su función, y su objetivo es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

Afirmaciones:

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
4. Ante el requerimiento de mis funciones, tengo facilidad para comprender como se sienten las personas que tengo que atender.
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales (como si fueran objetos o sin carácter de persona).
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí.
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que demandan mis funciones.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a las que me ha tocado asistir.
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo mi ocupación en esta unidad.
11. Me preocupa el hecho de que el trabajo en este lugar me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14. Siento que estoy trabajando demasiado.
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy mi servicio.
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Siento que fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo.
18. Me siento motivado/a después de trabajar en contacto con personas.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas trabajando en este lugar.

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.

Base de datos

UNIDAD DE ANÁLISIS	JERARQUIA ACTUAL	EDAD	GENERO	AÑOS DE PERMANENCIA EN EL ACTUAL DESTINO	ESTADO CIVIL	HIJOS/AS
1	Gendarme	23	F	Menos de 2 años	Concubinato	NO
2	Gendarme	26	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
3	Cabo	28	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	SI
4	Alférez	28	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	NO
5	Gendarme	23	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
6	Alférez	27	M	Menos de 2 años	Soltero/a	SI
7	Gendarme	28	M	Entre 2 y 5 años	Concubinato	SI
8	Cabo	26	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
9	Cabo Primero	34	F	5 a 10 años	Soltero/a	NO
10	Gendarme	27	F	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	SI
11	Cabo Primero	32	F	Entre 2 y 5 años	Separado/a	SI
12	Cabo Primero	31	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
13	Cabo	28	F	5 a 10 años	Casado/a	SI
14	Cabo Primero	29	M	5 a 10 años	Concubinato	SI
15	Gendarme	27	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
16	Gendarme	21	OTRO	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
17	Cabo Primero	31	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
18	Gendarme	23	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
19	Cabo	30	M	Menos de 2 años	Casado/a	SI
20	Cabo	27	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
21	Gendarme	29	F	5 a 10 años	Soltero/a	NO
22	Cabo Primero	31	M	5 a 10 años	Soltero/a	NO
23	Gendarme	27	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
24	Cabo Primero	29	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
25	Segundo Comandante	38	M	Entre 2 y 5 años	Separado/a	SI
26	Gendarme	27	M	Menos de 2 años	Concubinato	SI
27	Sargento	38	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
28	Cabo Primero	34	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
29	Cabo	30	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
30	Cabo	31	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	SI
31	Cabo Primero	34	M	5 a 10 años	Soltero/a	SI
32	Suboficial Mayor	50	M	Menos de 2 años	Casado/a	SI
33	Sargento Primero	43	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
34	Gendarme	27	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	SI
35	Gendarme	22	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
36	Cabo Primero	31	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
37	Cabo Primero	34	M	Menos de 2 años	Casado/a	SI
38	Gendarme	23	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	NO
39	Cabo	29	M	Menos de 2 años	Casado/a	NO
40	Cabo	27	M	Entre 2 y 5 años	Concubinato	SI
41	Sargento Primero	42	M	Entre 2 y 5 años	Divorciado/a	SI
42	Gendarme	26	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
43	Gendarme	27	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
44	Gendarme	28	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	NO
45	Cabo	27	M	Menos de 2 años	Concubinato	SI
46	Cabo	28	M	Menos de 2 años	Concubinato	SI
47	Cabo	35	M	Menos de 2 años	Soltero/a	SI
48	Cabo	27	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO

49	Cabo Primero	28	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
50	Gendarme	23	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
51	Gendarme	25	M	Entre 2 y 5 años	Concubinato	NO
52	Gendarme	21	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
53	Cabo	31	M	Menos de 2 años	Concubinato	NO
54	Gendarme	21	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
55	Cabo	29	M	Menos de 2 años	Casado/a	SI
56	Gendarme	27	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
57	Cabo	26	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	NO
58	Gendarme	26	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
59	Gendarme	22	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
60	Cabo Primero	30	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	NO
61	Gendarme	25	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
62	Gendarme	23	F	Menos de 2 años	Concubinato	NO
63	Cabo	32	M	Menos de 2 años	Casado/a	NO
64	Gendarme	23	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
65	Gendarme	21	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
66	Cabo	29	F	Menos de 2 años	Casado/a	NO
67	Gendarme	26	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	NO
68	Alférez	35	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
69	Cabo	35	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
70	Segundo Comandante	38	M	Menos de 2 años	Casado/a	SI
71	Primer Alférez	33	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
72	Cabo	33	F	Menos de 2 años	Divorciado/a	NO
73	Cabo	33	F	Menos de 2 años	Concubinato	NO
74	Alférez	31	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
75	Cabo Primero	31	M	5 a 10 años	Soltero/a	NO
76	Cabo	29	M	Menos de 2 años	Casado/a	SI
77	Sargento Primero	42	M	Entre 2 y 5 años	Concubinato	SI
78	Primer Alférez	35	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
79	Cabo	31	M	Mas de 10 años	Concubinato	NO
80	Cabo	31	F	Menos de 2 años	Soltero/a	SI
81	Gendarme	26	M	Entre 2 y 5 años	Concubinato	NO
82	Gendarme	23	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	NO
83	Cabo Primero	30	M	5 a 10 años	Soltero/a	NO
84	Cabo Primero	33	M	5 a 10 años	Soltero/a	SI
85	Sargento Primero	43	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
86	Cabo Primero	31	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
87	Sargento Primero	48	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
88	Cabo	31	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	SI
89	Gendarme	21	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
90	Cabo	33	M	Entre 2 y 5 años	Concubinato	NO
91	Gendarme	21	F	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
92	Cabo Primero	34	M	5 a 10 años	Casado/a	SI
93	Primer Alférez	33	F	Menos de 2 años	Concubinato	NO
94	Primer Alférez	30	M	Entre 2 y 5 años	Casado/a	SI
95	Gendarme	24	M	Entre 2 y 5 años	Soltero/a	NO
96	Cabo Primero	33	M	5 a 10 años	Concubinato	SI
97	Cabo Primero	35	F	Entre 2 y 5 años	Concubinato	SI
98	Cabo Primero	36	F	5 a 10 años	Soltero/a	NO
99	Gendarme	21	M	Menos de 2 años	Soltero/a	NO
100	Cabo Primero	34	F	5 a 10 años	Soltero/a	NO

UNIDAD DE ANÁLISIS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
1	0	1	0	0	0	0
2	3	6	3	4	3	3
3	0	1	0	5	0	1
4	0	5	1	4	0	1
5	3	6	6	3	2	4
6	5	5	5	3	6	5
7	4	5	6	4	1	3
8	3	2	3	5	3	3
9	2	3	1	5	0	0
10	1	1	1	6	0	0
11	2	2	3	6	0	2
12	5	6	6	4	0	5
13	6	6	5	3	0	6
14	1	2	1	6	3	5
15	2	3	3	3	1	3
16	2	3	3	5	0	5
17	5	3	1	5	3	1
18	0	0	0	6	0	0
19	1	1	0	3	0	1
20	6	1	6	4	0	0
21	2	6	3	4	0	3
22	2	4	2	3	0	2
23	3	5	1	6	0	1
24	2	5	3	5	0	3
25	4	4	2	3	0	0
26	5	5	4	2	0	3
27	3	3	5	2	0	3
28	3	3	5	5	0	4
29	2	3	1	1	0	0
30	3	6	5	3	2	3
31	0	0	0	5	0	0
32	0	0	0	4	0	0
33	0	6	0	4	0	0
34	2	4	3	6	0	2
35	3	5	3	6	3	3
36	0	0	0	3	0	0
37	5	5	3	5	0	3
38	0	0	0	4	0	0
39	0	5	0	4	0	0
40	5	5	4	0	4	4
41	0	0	0	6	0	6
42	1	1	0	6	0	0
43	6	6	4	4	0	5
44	1	4	0	6	0	0
45	0	0	0	5	0	0
46	3	5	3	5	0	3
47	0	0	0	0	0	6
48	2	3	1	1	0	1
49	6	6	6	0	5	6
50	2	3	3	3	0	3

51	0	0	0	6	0	0
52	0	0	0	6	0	0
53	0	1	0	4	0	0
54	0	1	0	1	0	0
55	1	4	0	4	0	0
56	3	5	2	3	0	1
57	0	4	5	1	0	0
58	0	2	0	6	0	0
59	1	5	3	6	0	0
60	6	6	6	5	5	6
61	0	4	4	6	0	5
62	3	5	0	5	0	0
63	0	0	0	0	0	0
64	1	3	1	5	0	2
65	3	2	0	3	0	1
66	1	2	1	6	0	1
67	1	2	2	1	0	0
68	4	4	3	3	0	0
69	0	0	0	6	0	0
70	1	3	1	5	0	1
71	6	5	6	6	3	5
72	5	4	5	4	0	4
73	3	3	4	3	0	3
74	3	6	4	6	0	2
75	6	6	6	5	6	6
76	1	1	1	5	0	0
77	0	0	0	4	0	0
78	1	1	1	6	0	1
79	0	1	0	6	0	2
80	0	0	0	0	0	0
81	3	3	3	6	0	3
82	6	6	6	1	0	2
83	5	6	2	5	0	1
84	4	2	0	4	0	1
85	1	6	1	4	0	0
86	3	5	3	1	0	3
87	1	1	1	6	0	0
88	1	6	1	6	0	0
89	2	2	1	2	0	2
90	0	5	0	6	0	5
91	1	2	1	5	0	2
92	3	5	5	2	0	5
93	4	6	3	2	3	4
94	3	5	1	5	0	2
95	6	6	6	4	2	6
96	6	5	5	5	6	5
97	3	6	2	2	0	1
98	6	1	6	5	0	6
99	0	5	0	6	0	0
100	1	1	1	5	0	1

UNIDAD DE ANÁLISIS	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12
1	5	0	0	1	2	1
2	5	3	4	5	0	2
3	6	0	1	0	0	3
4	5	3	3	3	3	4
5	4	4	2	6	0	3
6	3	5	5	6	6	5
7	3	5	2	0	5	3
8	6	5	6	4	5	4
9	5	0	4	0	2	6
10	5	0	3	1	0	5
11	4	2	2	0	0	3
12	3	2	1	5	6	4
13	5	6	0	2	6	0
14	5	5	4	5	4	5
15	4	3	1	2	4	4
16	3	2	3	0	2	3
17	3	5	5	3	3	5
18	4	1	6	5	0	6
19	4	1	6	0	1	2
20	3	6	0	0	0	5
21	6	3	4	0	0	3
22	6	2	3	0	0	1
23	6	3	6	0	0	6
24	6	2	2	0	2	2
25	6	3	6	0	4	5
26	6	2	4	1	1	6
27	6	2	4	1	1	4
28	6	6	5	5	5	5
29	0	1	0	0	1	0
30	4	6	1	1	6	3
31	3	0	6	0	0	2
32	5	0	2	0	0	1
33	6	5	3	0	4	1
34	6	1	6	6	6	5
35	2	2	2	0	6	4
36	5	0	1	6	0	6
37	5	2	4	2	1	3
38	4	0	6	0	0	3
39	3	0	5	0	0	6
40	6	6	0	6	6	3
41	6	0	6	0	0	6
42	2	1	4	1	0	6
43	5	5	2	0	5	3
44	0	1	6	0	0	6
45	0	0	0	0	0	4
46	4	1	6	1	0	5
47	4	0	2	0	6	6
48	1	1	0	0	1	3
49	1	6	1	6	6	1
50	3	4	1	0	3	2

51	6	2	6	0	1	3
52	0	0	6	1	0	6
53	6	0	6	0	0	2
54	3	1	3	0	1	2
55	6	1	5	0	1	6
56	5	3	4	1	2	1
57	0	0	3	4	0	6
58	6	2	6	0	0	5
59	6	1	6	0	0	6
60	5	6	3	6	6	0
61	6	0	1	0	0	6
62	4	0	6	4	0	5
63	0	0	0	0	0	0
64	3	2	5	1	0	5
65	3	1	2	0	0	3
66	1	1	1	0	0	5
67	2	0	3	1	0	2
68	6	2	3	0	0	6
69	6	0	6	1	0	1
70	6	1	6	0	1	5
71	5	5	5	4	1	5
72	5	5	5	0	0	4
73	3	3	1	3	0	3
74	6	3	6	0	0	6
75	0	6	0	6	6	0
76	6	0	4	0	1	5
77	0	0	4	0	0	6
78	5	1	6	1	6	3
79	4	0	3	0	0	4
80	0	0	0	0	0	6
81	2	3	6	3	4	4
82	3	6	0	6	3	0
83	6	6	2	6	6	3
84	1	0	1	0	0	4
85	6	2	2	2	2	6
86	6	4	0	2	0	1
87	6	2	6	0	0	6
88	6	3	0	2	6	2
89	4	0	1	4	4	2
90	5	3	6	5	6	4
91	5	2	2	0	2	5
92	4	5	5	0	2	6
93	5	5	4	6	6	2
94	6	2	6	0	5	5
95	3	6	6	6	6	3
96	5	6	2	6	6	1
97	5	6	3	0	1	5
98	6	6	3	0	6	0
99	3	0	4	0	6	4
100	6	1	1	0	1	5

UNIDAD DE ANÁLISIS	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18
1	0	0	1	0	4	4
2	5	1	1	2	3	6
3	0	0	0	0	2	2
4	1	2	0	6	4	3
5	0	2	0	6	0	5
6	5	6	5	5	5	2
7	5	5	1	3	4	2
8	3	3	0	3	3	2
9	1	1	0	0	1	3
10	0	0	3	0	6	2
11	2	4	0	1	5	1
12	2	3	6	5	4	2
13	5	6	3	5	2	1
14	2	1	6	2	4	3
15	3	3	3	3	3	1
16	3	1	1	5	3	2
17	1	3	2	0	2	5
18	0	1	0	1	6	4
19	1	1	1	1	4	2
20	5	0	0	5	3	5
21	2	1	3	1	3	2
22	0	2	0	2	6	1
23	1	3	0	1	2	6
24	3	2	0	3	4	0
25	5	3	0	0	6	5
26	1	1	6	3	4	2
27	0	1	6	3	2	6
28	5	3	3	2	5	5
29	0	1	0	2	0	1
30	3	3	3	3	3	0
31	0	0	0	0	1	6
32	0	0	0	0	2	3
33	0	6	0	3	4	4
34	1	1	0	1	4	6
35	2	1	0	3	6	1
36	0	0	0	0	6	4
37	1	0	0	5	3	2
38	0	0	0	0	6	0
39	0	0	0	0	6	6
40	5	5	6	5	5	0
41	0	0	0	0	5	2
42	0	0	0	0	6	3
43	5	5	6	5	3	2
44	1	6	0	2	6	6
45	0	0	0	0	4	6
46	3	1	0	1	4	4
47	0	0	1	6	6	1
48	0	1	0	0	1	1
49	6	6	1	6	0	0
50	2	3	3	2	4	3

51	0	0	0	0	5	6
52	0	0	5	0	6	5
53	0	0	1	0	6	2
54	0	0	3	0	3	1
55	0	1	0	0	2	5
56	0	1	0	1	2	3
57	0	0	6	0	6	6
58	0	2	0	0	6	4
59	1	2	0	1	4	5
60	5	6	6	6	0	0
61	0	0	6	3	6	6
62	0	0	6	0	5	5
63	0	0	0	0	6	3
64	2	4	2	1	3	2
65	0	0	6	1	3	6
66	0	0	2	1	1	3
67	0	1	0	0	6	4
68	0	4	0	5	6	5
69	0	0	2	0	3	6
70	3	3	0	2	6	2
71	3	5	2	5	5	2
72	1	4	0	1	4	5
73	5	1	6	2	2	1
74	0	1	0	0	6	2
75	6	6	6	6	0	0
76	0	0	0	0	6	4
77	0	0	6	0	5	4
78	1	1	0	1	4	1
79	0	0	6	0	3	4
80	0	0	0	0	3	2
81	3	4	2	2	4	5
82	6	6	2	2	0	3
83	6	5	2	2	6	2
84	0	0	6	0	6	1
85	0	0	0	0	4	3
86	0	5	0	4	6	3
87	0	0	6	0	6	6
88	3	2	0	6	1	0
89	4	0	4	1	2	2
90	3	6	1	1	3	2
91	2	2	0	0	5	2
92	0	1	0	0	1	4
93	5	5	3	4	6	3
94	2	3	0	3	3	2
95	6	6	0	6	0	0
96	4	5	1	3	3	2
97	6	6	1	4	0	0
98	0	6	1	6	5	0
99	1	0	2	0	1	3
100	0	0	1	1	4	1

UNIDAD DE ANÁLISIS	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22
1	6	0	6	1
2	3	3	5	5
3	6	0	6	0
4	3	2	4	3
5	0	2	4	2
6	5	0	5	5
7	3	3	5	5
8	3	0	4	4
9	6	4	6	3
10	6	0	6	2
11	6	2	6	0
12	4	4	0	5
13	0	5	5	5
14	6	3	5	0
15	4	3	3	3
16	6	3	3	1
17	3	5	5	2
18	6	1	6	5
19	2	1	6	6
20	5	0	0	0
21	2	2	6	1
22	5	0	6	0
23	6	0	6	0
24	2	2	2	4
25	5	0	6	6
26	4	2	2	3
27	6	0	6	3
28	5	1	6	5
29	0	0	0	0
30	3	3	3	6
31	6	0	6	0
32	6	0	6	0
33	3	0	6	0
34	6	1	6	1
35	3	3	6	3
36	6	0	6	0
37	4	4	5	5
38	6	0	6	0
39	6	0	6	0
40	4	4	6	6
41	6	0	6	0
42	6	0	6	1
43	5	5	2	0
44	6	3	6	0
45	6	0	6	6
46	6	0	6	3
47	6	6	6	5
48	1	0	2	0
49	0	6	1	6
50	2	3	1	4

51	6	0	6	3
52	0	0	0	0
53	6	0	6	0
54	6	3	6	1
55	5	1	6	0
56	1	0	1	5
57	6	0	0	0
58	0	0	6	2
59	0	1	6	1
60	1	6	0	1
61	6	6	6	0
62	6	0	6	5
63	4	0	6	0
64	5	1	5	3
65	6	1	6	1
66	1	0	6	1
67	6	0	6	0
68	4	0	5	0
69	6	0	1	0
70	4	1	5	0
71	2	3	3	5
72	5	1	6	0
73	1	1	3	2
74	6	2	6	1
75	0	6	0	6
76	6	0	6	0
77	6	0	6	0
78	6	1	6	6
79	0	0	6	0
80	6	0	6	0
81	0	3	3	3
82	0	5	3	6
83	4	5	4	1
84	0	0	6	6
85	0	0	6	0
86	1	0	6	6
87	6	0	6	1
88	0	3	6	6
89	4	3	5	5
90	3	2	4	0
91	0	1	6	5
92	4	2	5	6
93	4	6	5	4
94	5	5	6	1
95	0	6	2	6
96	0	1	2	6
97	0	1	5	3
98	1	0	6	5
99	4	0	6	2
100	2	0	6	2