

Uniformes quemados

El Síndrome del Burnout en el cuerpo de policía de Mossos d'Esquadra

SARA GARCÍA RODRÍGUEZ

Tutor: Marta González Sepúlveda

Curso 2012/2013

Trabajo de final de grado

Criminología y políticas públicas de prevención

Universitat Pompeu Fabra

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, SARA GARCÍA RODRÍGUEZ,

certifico que el presente trabajo no ha sido presentado para la evaluación de otra asignatura, ya sea en parte o en su totalidad. Certifico también que su contenido es original y que soy su único autor, sin incluir ningún material anteriormente publicado o escrito por otras personas a excepción de aquellos casos indicados a lo largo del texto.

Como autor/a de la memoria original de este Trabajo de Final de Grado, autorizo a la UPF a depositarla y publicarla en el “e-Repositori”: Repositorio Digital de la UPF, <http://repositori.upf.edu>, o en cualquier otra plataforma digital creada o participada por la Universidad, de acceso abierto para Internet. Esta autorización tiene carácter indefinido, gratuito y no exclusivo, es decir, que soy libre de publicarla en cualquier otro sitio.

Firmado:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sara', with a large, stylized flourish underneath.

EN BARCELONA A 14 DE JUNIO DEL 2013

RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación es el Síndrome del *Burnout*. Este fenómeno representa un sentimiento de estrés laboral que se cronifica con el tiempo y que desemboca en una de las tres dimensiones propias del *burnout* o, en el peor de los casos, en un cúmulo de éstas: el agotamiento emocional, la despersonalización (o cinismo) y la realización personal. Una de las profesiones que ha sido analizada por diversos investigadores, sobre todo en el contexto anglosajón, por el riesgo que tiene de sufrir *burnout* y por las graves consecuencias que se derivan de éste, es la policía. En el presente trabajo se analiza este fenómeno en el contexto catalán, dentro del cuerpo de Mossos d'Esquadra y, en concreto, en tres de sus unidades de trabajo, que se hallan enormemente diferenciadas entre sí. A partir de dicha investigación se podrá ver la prevalencia del fenómeno en este contexto, los factores concretos que afectan a la aparición del mismo y las consecuencias más visibles que genera; además de las correlaciones resultantes del análisis de las variables estudiadas. Todo ello servirá de cara a una futura prevención del problema para poder mejorar el servicio público que es la policía.

ABSTRACT

The study subject of the present investigation is the Burnout syndrome. This phenomenon represents a work-stress feeling that becomes more chronic as time goes by and it leads to one of the three typical dimensions of burnout or, in the worst of the cases, in a accumulation of those: emotional exhaustion, depersonalization (or cynicism) and personal accomplishment. One of the professions that has been analyzed by several researches, above all in the Anglo-Saxon world, for the risk factor of suffering burnout and for the serious consequences derived from it, is the police. In this current work this phenomenon gets analyzed from the Catalan context, from inside the "Mossos d'Esquadra" and specifically, in three of their working units, that were enormously different between each other. From that investigation it will be possible to see the prevalence of the phenomenon in this context, the specific factors that affect the phenomenon itself and the more visible consequences that they generate, although of the resultant correlations of the analysis of the studied variables. All this it will be useful for a future prevention of the problem to be able to improve the public service that is the police.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	6
3. HIPÓTESIS.....	7
4. METODOLOGÍA.....	7
5. MARCO TEÓRICO.....	8
5.1. EL SÍNDROME DEL <i>BURNOUT</i> EN EL CUERPO DE POLICÍA.....	8
5.1.1.MBI (INVENTARIO DE <i>BURNOUT</i> DE MASLACH).....	10
5.2. <i>BURNOUT</i> Y GÉNERO.....	11
5.3. <i>BURNOUT</i> Y ANTIGÜEDAD EN EL CUERPO.....	12
5.4. <i>BURNOUT</i> Y EL USO DE LA FUERZA.....	13
6. RESULTADOS.....	15
7. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	24
8. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	27
9. BIBLIOGRAFÍA.....	29
10. ANEXOS.....	31

1. INTRODUCCIÓN

El Síndrome del *Burnout* (o del profesional “quemado”) es, según su máxima exponente, “una forma popular de describir la agonía personal del estrés laboral. Es ese “fuego” inicial de entusiasmo, dedicación y compromiso que se ha “quemado” (*burned out*), dejando detrás las brasas humeantes de agotamiento, cinismo e ineficacia” (Maslach, 2009). Esta definición evoca de manera íntegra y precisa la situación que se estudia y permite tener una imagen bien definida de la aparición, desarrollo y consecuencias de dicho síndrome.

La policía es uno de los sectores más vulnerables a padecer el Síndrome del *Burnout* entre las profesiones que ofrecen ayuda o prestan un servicio (entre las que se encuentran docentes, sanitarios, etc.) en base a múltiples estresores tanto organizacionales como procedentes del propio tipo de trabajo. Se realiza esta afirmación tras una revisión bibliográfica que confirma la aparición y las graves consecuencias que comporta el *burnout* en dichas organizaciones policiales. A todo ello, se suma el hecho de que la policía sea un servicio que se podría denominar de “24h”, dado que se le requiere para todo tipo de intervenciones (un contenedor tirado en la calle, un niño que va solo, un equipo con la música demasiado alta, etc.) (Guillén, 2012). Estas funciones de asistencia a la comunidad llegan a representar un 80% de la labor policial frente a un porcentaje mínimo de intervenciones para la represión del delito, contrariamente a lo que se suele creer (Durán Durán, 2001). Además, es necesario tener presente que la labor policial tiene características propias de su cultura, con elementos de peligro, aislamiento social, solidaridad interna y desconfianza, entre otros, que pueden incidir en el fenómeno analizado y que se desarrollarán en adelante.

En la siguiente investigación, se analizará cómo afecta el estrés al cuerpo de policía de Mossos d’Esquadra en Barcelona y la incidencia del *burnout* en este contexto. El estudio se centrará en buscar los factores de riesgo que predisponen a dicho síndrome (género, edad, antigüedad en el cuerpo, rango, etc.) y las consecuencias de este fenómeno (como por ejemplo, el uso ilegítimo de la fuerza o la reducción de la eficiencia y calidad del trabajo). Todo ello justifica el estudio del *burnout* y la gran importancia que tiene el hecho de conocer el problema y poder intervenir para prevenirlo.

En el presente trabajo, se realizará una comparación entre tres unidades dentro del cuerpo de Mossos d'Esquadra: URIA (Unidad Regional de Instrucción de Atestados), ACD (Área de Custodia de Detenidos) y OAC (Oficina de Atención al Ciudadano). Las dos primeras unidades se han estudiado dentro de la comisaría de Mossos d'Esquadra de Les Corts y, la OAC, en la comisaría de Ciutat Vella. Cada unidad tiene características muy dispares, por lo que es de gran interés analizar a fondo y de modo presencial cada una de ellas. En URIA se coordinan e instruyen los atestados en los que se extienden las diligencias que informan sobre delitos o faltas a la Autoridad Judicial correspondiente, por lo que éste suele ser un trabajo de carácter rutinario y burocrático que comporta largas horas frente a la pantalla de un ordenador. Por otro lado, en la ACD los agentes tienen el deber de custodiar a los detenidos, por lo que tienen contacto directo con ellos e intervienen realizando contenciones en momentos críticos, envueltos de un ambiente cerrado, oscuro, sucio...en fin, deplorable.

Por último, la OAC es una de las unidades que tiene un contacto más próximo y directo con el ciudadano en el momento de efectuar sus denuncias o acudir para demandar información, además de la USC (Unidad de Seguridad Ciudadana), que es la unidad que realiza las labores de patrullaje. Esta última unidad no ha sido observada en el presente estudio, aunque sí se han obtenido resultados de ésta en base a encuestas. Se han recabado los datos de la USC en la comisaría de Ciutat Vella dado que los mismos agentes que atendían en puerta realizaban turnos en los que pasaban a patrullar.

Es importante y necesario poder analizar este fenómeno dentro de la policía propia de Cataluña dada la gran ausencia de investigación y de datos empíricos sobre la situación actual del problema que hay en España y, más concretamente, en la comunidad estudiada. No obstante, en diversas sentencias judiciales, el *burnout* ya ha sido considerado como accidente laboral, por lo que se debería prestar una mayor atención al fenómeno, sobre todo en las profesiones que se consideran de mayor riesgo (sentencia Tribunal Supremo, Sala de lo Social, octubre del 2000; sentencia del Juzgado de lo Social nº 3 de Vitoria, marzo del 2002; sentencia Juzgado de lo Social nº 16 de Barcelona, diciembre 2002) (Gil-Montes, 2004/05). Además, sus consecuencias son relevantes dado que una mala gestión del estrés en los cuerpos de policía, que tienen como función principal la protección de los derechos y libertades y el mantenimiento de la seguridad ciudadana, puede ser devastadora ya que se pone en juego la calidad de su

trabajo y el trato con el ciudadano. Asimismo, su estudio es necesario de cara a mejorar el ambiente de trabajo dentro del cuerpo de policía, identificar y erradicar conductas desviadas (por ejemplo, el abuso de sustancias), abusos de poder o el uso de la fuerza desproporcionada, todo ello facilitado por el *burnout* (Canizzo & Liu, 1995).

2. OBJETIVOS

Los objetivos de este trabajo serán conocer el fenómeno del Síndrome del *Burnout* y poder ver los efectos que tiene dentro del cuerpo de policía de Mossos d'Esquadra en Barcelona. Además, se analizarán los factores de riesgo que lo motivan, en concreto, los factores ambientales y organizativos implicados en la creación del estrés. Se estudiarán los factores referentes a la organización, y no los de personalidad, dado que la investigación ha aportado mucha más evidencia para la importancia de las variables situacionales. Además, la intervención en estos factores es más factible a partir de políticas públicas ya que los factores individuales son de carácter más estable y personal. En esta misma línea, Maslach (2009) defiende esta idea alegando que “el *burnout* no es un problema de las personas sino del ambiente social en el cual trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos”.

De modo específico, se compararán las distintas unidades de policía analizadas (URIA, ACD y OAC) y se concretarán las variables que inciden en la aparición de dicho síndrome, teniendo en cuenta el género, la edad, el rango profesional dentro del cuerpo y el nivel académico como características socio-demográficas, entre otras. Además, se compararán los datos obtenidos en este estudio con la literatura anterior para ver la situación actual del problema en nuestro contexto más próximo.

Por último, se realizará una primera búsqueda de estrategias de prevención del Síndrome del *Burnout* dentro de Mossos d'Esquadra, quedando abierta una futura línea de investigación dentro de este ámbito para crear, implementar y evaluar programas de prevención.

3. HIPÓTESIS

En la presente investigación, se proponen tres hipótesis de trabajo:

1. Las mujeres tienen una mayor predisposición a sufrir el Síndrome del *Burnout* que los hombres.
2. La antigüedad en el cuerpo de policía fomenta el estrés
3. El Síndrome del *Burnout* empeora el trato con el ciudadano o con el detenido, dependiendo de la unidad en la que se trabaje, y favorece el uso de la fuerza.

4. METODOLOGÍA

Para el presente trabajo, se hará uso de tres técnicas de investigación, tanto de carácter cualitativo como cuantitativo. En primer lugar, se llevará a cabo una observación directa durante 100h dentro del cuerpo de policía de Mossos d'Esquadra en la comisaría de Les Corts y Ciutat Vella (Barcelona), dentro de las distintas unidades que se compararán en adelante: URJA, ACD y OAC. Dicha observación será tanto pasiva como activa, basándose ésta en conversaciones con agentes de policía y presenciando el desarrollo diario de su trabajo para poder conocer de cerca su rutina laboral, sus problemas y las condiciones en las que llevan a cabo sus tareas. La realización de dichas observaciones se hará siguiendo las directrices que marca Velasco (2004) a la hora de llevar a cabo la observación. El autor relata cómo ha de ser ésta a partir de un acertado ejemplo que diferencia un mero tic del ojo de un guiño que puede esconder detrás intenciones, sentidos, y un sinfín de etcéteras: “el tic y el guiño de manera superficial son una rápida contracción del párpado. En cambio, una descripción densa de lo observado daría cuenta de los detalles, y sobre todo de las intenciones significativas implicadas en la conducta observada: *un hombre hace a un amigo un guiño en son de burla para hacer creer a un tercero que están tramando una conspiración contra él*”.

En segundo lugar, se realizarán diversas entrevistas a diferentes cargos de policía que se consideren interesantes partiendo de los objetivos de dicha investigación y, por último, se distribuirán encuestas en las tres unidades de policía, a partir de una muestra representativa. Estas tres técnicas son las mismas que fueron utilizadas para el

estudio piloto realizado para desarrollar el MBI (Inventario de *Burnout* de Maslach) combinando autoinformes, entrevistas y observaciones. En las encuestas han sido introducidos los 22 ítems del MBI por lo que, además de poder conocer el problema actual, los factores de riesgo y la visión propia de los agentes de este cuerpo de policía, se tendrá un diagnóstico objetivo sobre la prevalencia existente del síndrome en Mossos d'Esquadra en Barcelona. El formato de respuesta es de tipo Likert con 5 puntos de anclaje (1= Totalmente en desacuerdo/ 5= Totalmente de acuerdo) y su diseño busca conocer las condiciones en las que realizan su trabajo, las situaciones a las que suelen hacer frente y su visión sobre diversos aspectos relevantes de la organización.

Muestra

Se parte de una muestra de Mossos d'Esquadra (N=117) entre los cuales 81 son hombres (69,2%) y 36 son mujeres (30,8%). Las personas que componen la muestra tienen una edad media de 32 años (desviación típica 5,8) y una antigüedad en el cuerpo de 5 años (desviación típica 4,6). En cuanto a su nivel académico, predominan los estudios de FP (30,8%), seguidos por bachiller (24,8%) y formación universitaria (23,9%). En cuanto al rango profesional, la mayor parte de la muestra la componen agentes (82,9%) y la unidad más representada es URJA (45,3%). Por lo que respecta al contexto de trabajo, la mayor parte de la muestra la componen personas que trabajan dentro de comisaría (76,1%). No obstante, el hecho de estudiar la unidad de la OAC ha permitido recabar información sobre agentes que realizan labores de patrullaje, aunque la observación en éstas no haya sido permitida.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. EL SÍNDROME DEL *BURNOUT* EN EL CUERPO DE POLICÍA

El problema del Síndrome del *Burnout* empieza a ser objeto de estudio a mediados de los años 70. A partir de aquí, surgen una gran variedad de definiciones sobre el síndrome, entre ellas, la que crea Freudenberg (1974): “el *burnout* es una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en profesionales, particularmente en aquellos dedicados a atender o ayudar a otras personas”. Es importante no confundir el *burnout* con una mera sensación de estrés ya que, según Pines (1993): “todos podemos experimentar estrés, pero el *burnout* sólo

puede ser experimentado por quienes iniciaron su profesión con un alto nivel de idealismo, motivación y compromiso” (Durán Durán, 2001). Además, el *burnout* representaría un estrés que deviene crónico, que va más allá e incide profundamente en el individuo, afectando de manera relevante a su persona, a su ambiente y al trabajo que desarrolla.

El trabajo de policía está asociado al peligro, a la burocracia y a las relaciones tensas con la comunidad (Dowler, 2005). La literatura confirma que la profesión de policía sufre de manera moderada altos niveles de *burnout* (Stearns & Moore, 1993). Entre los estresores que figuran en los estudios analizados como facilitadores de la aparición del *burnout* en el cuerpo de policía, se encuentran los estresores propios del trabajo y los estresores propios de la organización. Los referentes al trabajo son el aburrimiento e inactividad, el uso de la fuerza y de la discrecionalidad, la toma de decisiones críticas y el hecho de estar expuesto continuamente al dolor y a la angustia ciudadana, al peligro, a la violencia y a una posible muerte (Dowler, 2005). La conclusión a la que llegan diversas investigaciones, como la de Maslach et al. (2001) y la de Shaufeli & Enzmann (1998), es que el *burnout* se debe en gran medida a dicha naturaleza del trabajo (Maslach, 2009).

Con respecto a los estresores relativos a la organización policial se encuentran los salarios bajos, el excesivo papeleo, la burocracia, la presencia de recursos inadecuados y la escasez de personal, el modo de trabajo por turnos, las oportunidades limitadas de promoción (más acentuadas en las mujeres) y las pobres relaciones con los supervisores o con los compañeros (Dowler, 2005), además de las investigaciones internas en la policía (Kurtz, 2008). Por su parte, Cannizo & Liu (1995) señalan un mayor nivel de *burnout* global en los policías que realizan tareas administrativas, que se corresponden a los que desempeñan un cargo más burocrático (Durán Durán, 2001).

Por último, algo a tener presente son las graves consecuencias que se derivan de la aparición de dicho síndrome, entre las cuales encontramos las actitudes cínicas, la reducción de la eficiencia en el trabajo, el alcoholismo o diversos problemas de salud (Dowler, 2005), entre ellos: nerviosismo, irritabilidad, depresión, pérdida de energía, insomnio, úlceras, dolores de espalda, etc. (Stearns & Moore, 1993).

Estas consecuencias son graves para la salud física y mental de los policías que lo padecen, para las organizaciones en las que trabajan, por el deterioro de la calidad del trabajo y para los usuarios a los que atienden, hechos que justifican el análisis del problema del *burnout* (Durán Durán, 2001). Todo ello debe ser tenido en cuenta si la intención que se tiene es la de promover un buen ambiente de trabajo y un óptimo estado del policía para que pueda llevar a cabo su labor de manera adecuada y eficiente. El estudio realizado sobre este fenómeno facilita su prevención y su posterior tratamiento, para que las organizaciones puedan reducir los factores de riesgo, detectar los primeros síntomas del síndrome y poder actuar a tiempo (Durán Durán, 2001).

5.1.1. MBI (INVENTARIO DE *BURNOUT* DE MASLACH)

El MBI, desarrollado por Maslach & Jackson en 1981, se considera el mejor instrumento para medir el *burnout*, con una escala que contiene 22 ítems a partir de tres dimensiones claves que constituyen la respuesta a los diversos estresores del trabajo, en este caso, policial. Éstas son el agotamiento emocional, la despersonalización, caracterizada por un sentimiento de desapego y cinismo, y la realización personal. Actualmente, el MBI sigue representando la mejor escala de medición del Síndrome del *Burnout* (Durán Durán, 2001)

En primer lugar, se encuentra en el MBI la subescala “agotamiento emocional” (AE), compuesta por 9 ítems que describen un sentimiento de estrés que aparece por estar sobreexigido y carecer de suficiente energía para afrontar un nuevo día. Sentir que estás al límite de tus posibilidades. Las fuentes principales del agotamiento emocional suelen ser la sobrecarga laboral y el conflicto personal.

En segundo lugar, se halla la subescala “despersonalización” (D), formada por 5 ítems que se corresponden a una respuesta negativa o apática a diversos aspectos del trabajo. El riesgo que comporta es que el desapego derive en deshumanización y que se acabe tratando a los demás como objetos a partir de un distanciamiento que provoca la “cosificación” del ser humano. Las personas con altas puntuaciones en despersonalización realizan el mínimo esfuerzo, por lo que la calidad del trabajo disminuye.

Por último, la subescala “realización personal” (RP), formada por 8 ítems, traza sentimientos de incompetencia, ineficacia, carencia de logros y falta de productividad en el trabajo (Maslach, 2009).

La creación del instrumento de medida del *burnout* supone un cambio relevante que generaliza su uso y aceptación a partir de una justificación teórica del *burnout* como respuesta al estrés crónico. El MBI fue el “estándar dorado” de los 80 para evaluar y medir el síndrome. Esta herramienta presenta una buena fiabilidad en los primeros estudios de Maslach & Jackson (1981), con 0.9 para agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para realización personal (Durán Durán, 2001).

El instrumento del MBI tiene un punto de corte para identificar los casos de *burnout* que va desde un alto nivel de *burnout* (si puntúa por encima del 75%), un nivel medio (entre el 75% y el 25%) y un nivel bajo (si está por debajo del 25%). Esta escala ha sido evaluada a partir de la adaptación al español del MBI para analizar la validez factorial del instrumento. El resultado ha sido positivo, obteniendo un buen valor de consistencia interna para las tres subescalas, con un valor alfa de Cronbach por encima de .70 en el análisis de fiabilidad (Gil-Monte, 2002).

5.2. BURNOUT Y GÉNERO

La evidencia empírica señala que las mujeres no presentan diferencias significativas con respecto a los hombres en cuanto al nivel de *burnout* (McCarty et al., 2007).

La única diferencia hallada consiste en que los hombres suelen obtener una puntuación más elevada en la subescala de *burnout* que se corresponde al cinismo (D) y las mujeres en agotamiento emocional (AE) (Durán Durán, 2001; Johnson, 1991; Maslach, 2009; McCarty et al., 2007). La mayor parte de las mujeres suelen alegar que se sienten fatigadas cuando afrontan un nuevo día de trabajo, mientras que los hombres afirman que trabajar con personas crea tensiones entre ellos y tratan a los ciudadanos como objetos impersonales o sin importarles lo que les sucede (Johnson, 1991). La cultura incide en esta diferencia dado que la hombría, la fuerza y la competitividad siempre ha estado presente en este ambiente predominantemente masculino, cosa que no les permite venirse abajo emocionalmente. Una de las causas que indica He et. al (2002)

con respecto a que las mujeres sufran mayores niveles de agotamiento emocional es el conflicto entre trabajo y familia, ya que éste reduce la satisfacción laboral y favorece la aparición de *burnout* (Kurtz, 2008).

Morash & Haarr (1995) vieron que las circunstancias que creaban el estrés sí que eran distintas entre hombres y mujeres (McCarty et al., 2007). Algunas de las situaciones que afectan de manera más significativa a las mujeres son las detenciones violentas, el hecho de asistir al funeral de un policía o la posibilidad de efectuar un disparo. También señalan que la naturaleza de las organizaciones policiales crea estresores que son únicos para las mujeres, entre los cuales se pueden encontrar las oportunidades limitadas de promoción (McCarty et al., 2007). En el estudio de Van Ewijk (2011) se puede observar cómo en Mossos d'Esquadra en 2008, conforme iba aumentando el rango profesional, iba reduciéndose de manera abrupta el número de mujeres, pasando de un 86,17% de mujeres en rango de agente a un 0% en el rango de comisario (que en la actualidad ha aumentado por la incorporación de una mujer a este puesto de mando).

5.3. BURNOUT Y ANTIGÜEDAD EN EL CUERPO

Por lo que concierne al análisis de la incidencia del *burnout* con respecto a la antigüedad en el cuerpo de Mossos d'Esquadra, varios estudios difieren en cuanto a sus resultados. Según Maslach (2009), el *burnout* parece ser más un riesgo al principio de la carrera de una persona. Los profesionales de mayor edad y experiencia disponen de una mayor capacidad para afrontar la tensión de las interacciones con los ciudadanos o detenidos (dependiendo de la unidad en la que lleven a cabo su labor) según el estudio de Maslach en 1982 (Durán Durán, 2001). Además, una gran cantidad de estudios ratifican esta idea y apuntan a una conexión inversa con el síndrome, por lo que a mayor edad (entendiendo la existente relación de ésta con respecto a la antigüedad en el cuerpo), los sujetos obtienen puntuaciones más bajas de *burnout* (Durán Durán, 2001).

No obstante, como ya se ha mencionado, los resultados varían enormemente y apuntan hacia direcciones opuestas. Algunos estudios afirman que hay un mayor índice de *burnout* conforme pasan más años de servicio, por lo que serían líneas de investigación totalmente contrarias a las anteriormente citadas. Mientras, otros concluyen que a mayor antigüedad hay un menor índice de *burnout*, con un incremento

a partir de los 4 años y un descenso en torno a los 10 años de antigüedad (Durán Durán, 2001).

Brooks & Piquero (1998) y Lennings (1997) afirman que los años de antigüedad en el cuerpo se corresponden a una distribución normal con respecto al estrés, con unos bajos niveles de estrés durante el primer año de servicio y en los años próximos a la jubilación (Kurtz, 2008). Los menores niveles de estrés durante los primeros años se explican por ser una etapa en la que los policías tienen más energía, entusiasmo y motivación. Por su parte, los veteranos, ya se han adaptado a las condiciones de trabajo y han aceptado su realidad (Canizzo & Liu, 1995). Con unas conclusiones totalmente contrarias, Crowe & Stradling (1993) afirman que los más jóvenes y con menor experiencia y los inspectores veteranos, junto con los que ocupan el mismo puesto durante los últimos 3 años, informan con mayor frecuencia de sufrir sentimientos de estrés (Durán Durán, 2001).

Por otra parte, Burke (2004) encuentra que entre los 6 y 15 años de antigüedad en el cuerpo, los policías informan de un entorno laboral más negativo, un mayor estrés, *burnout* y un mayor conflicto en general. En una línea similar de resultados, Canizzo & Liu (1995) hallaron en su estudio que los policías con una antigüedad entre 6 y 25 años en el cuerpo tenían mayores puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización.

5.4. BURNOUT Y EL USO DE LA FUERZA

Una consecuencia relevante a analizar del Síndrome del *Burnout* es el hecho de que pueda predisponer al agente de policía a hacer un uso desproporcionado o ilegítimo de la fuerza. El estudio de Kop et al. (2001) descubrió que los oficiales de policía con *burnout* reportaban un mayor uso de la violencia en contra de civiles (Maslach, 2009) ya que dicho síndrome interfería gravemente en la habilidad de interacción con los miembros de la comunidad (McCarty et al., 2007). El estudio de Schaufeli & Enzmann (1998) también muestra que los policías que presentan niveles más elevados de *burnout*, tienen actitudes más negativas hacia los ciudadanos y actitudes favorables al uso de la fuerza (Burke & Mikkelsen, 2004). Por lo que el *burnout* no sólo afecta al propio empleado, sino también a las víctimas potenciales de las actitudes del mismo (Durán Durán, 2001), tanto a los ciudadanos que acuden a la policía para interponer sus

denuncias como a los detenidos a los que custodian, dependiendo de la unidad de la que se forme parte.

La dimensión del *burnout* que más relación guarda con este aspecto es la despersonalización (o cinismo), que comporta una consecuente deshumanización como mecanismo de autodefensa frente a una fuerte activación emocional (Burke & Mikkelsen, 2004; Durán Durán, 2001). Esto conlleva un trato con los otros más como objetos que como personas, hecho que deviene peligroso en aras a una protección de los derechos fundamentales.

A partir del estudio de Stearns & Moore (1993), respecto al cinismo con el público, aparecen correlaciones significativas que asocian altos niveles de *burnout* con un incremento en la probabilidad de que los policías crean que no han de tener tacto para tratar con el público. Las creencias se corresponden a un público que tiene sus propios intereses y que se intentan aprovechar de ellos y, como consecuencia, se produce un aumento de las incidencias por uso de la fuerza contra éstos (Durán Durán, 2001).

Otro estudio que confirma la relación que tiene el Síndrome del *Burnout* con el uso de la fuerza es el de Manzoni & Eisner (2006), donde se afirma que “el estrés de los agentes de policía es asumido como la principal causa del incremento del uso de la fuerza, ya que algunos estudios han comprobado dicha relación empíricamente”. Los mayores estresores relacionados con el uso de la fuerza son los que están vinculados con las características del trabajo desempeñado (como la toma de decisiones críticas, la exposición continua a la angustia ciudadana, al peligro, a la violencia, entre otros), con una correlación de .66. Es por eso que el trabajo policial resulta ser un fuerte predictor del uso de la fuerza, y no el estrés de manera aislada (Manzoni & Eisner, 2006).

Este mismo estudio, además, indica que las experiencias que generan ansiedad o las situaciones adversas, como podrían ser el hecho de recibir insultos o amenazas por parte de los ciudadanos, representan situaciones que favorecen la tensión y facilitan el uso de la fuerza. El estudio fue realizado con los agentes de Zurich, obteniendo los siguientes datos en cuanto al uso de la fuerza: un 76% había hecho uso de la violencia verbal y un 57% había usado la violencia física. La mayor parte del uso de la fuerza ocurría frecuentemente durante los arrestos e identificaciones de las personas

sospechosas, por lo que los agentes en funciones de patrullaje serían los más vulnerables a este tipo de incidentes.

Con todo esto, no se debe perder de vista que los policías que contribuyen a la mayor parte del uso de la fuerza son sólo una pequeña proporción, del mismo modo que ocurre con la tasa de delincuencia juvenil. Sólo un 10% de policías son responsables del 56% de los incidentes violentos (Manzoni & Eisner, 2006).

No obstante, aparecen dos líneas teóricas diferentes en relación a los aspectos mencionados anteriormente. Por una parte, la línea de Brown & Campbell (1994) se posiciona a favor de que el uso que la policía ha de hacer de la fuerza crea estrés, por lo que el uso de la fuerza sería la causa de éste. Pero, por otra parte, Kop & Euwema (2001) siguen la línea contraria, alegando que hacer uso de la fuerza representa la consecuencia de sentirse “quemado” (Manzoni & Eisner, 2006). Esta última línea de investigación ha sido la menos estudiada, hecho que justifica el presente análisis tanto teórico como práctico dentro de Mossos d’Esquadra, centrándose en la respuesta violenta a la que predispone el Síndrome del *Burnout*.

6. RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en la presente investigación, clasificando los datos en base a los factores de riesgo que se han detectado dentro de las unidades policiales analizadas con respecto a la probabilidad de padecer el Síndrome del *Burnout*.

Prevalencia del Burnout en Mossos d’Esquadra y variables socio-demográficas

En primer lugar, se focaliza la atención en la prevalencia del Síndrome del *Burnout* en la muestra analizada. Los resultados obtenidos sitúan (tal y como lo hace la literatura con otros cuerpos de policía) en unos niveles moderadamente altos de *burnout* al cuerpo de Mossos d’Esquadra. Un 59,8% de los policías puntúan un nivel medio-alto de *burnout*, seguido por un 37,6% que lo hacen en un nivel medio-bajo y un 2,6 con un nivel alto, no constando casos de bajo nivel de *burnout*. Debido al gran grosor de muestra situada en el nivel medio de *burnout*, se ha tenido que proceder a dividirlo entre medio-bajo y medio-alto para poder mejorar la visión de los resultados obtenidos dado que el porcentaje que indica el MBI para dicha prevalencia se sitúa entre el 25% y el

75%, y se considera dicho rango como demasiado amplio para poder obtener información relevante. Dicha prevalencia se analiza seguidamente a partir de las variables socio-demográficas obtenidas para poder hallar los factores de riesgo que predisponen a dicho síndrome.

En primer lugar, el sexo no aparece con una relación significativa en el presente estudio con respecto al *burnout*, en ninguna de sus tres dimensiones, de manera contraria a la que apuntan los estudios analizados con anterioridad.

En segundo lugar, la edad sí que tiene una relación significativa al 90% con respecto al *burnout*, siendo el rango entre 26 y 35 años el de mayor riesgo, situado en su mayor parte dentro del nivel medio-alto de *burnout*. (Gráfico 1).

Por otra parte, el nivel académico tampoco aparece relacionado con el *burnout*, sin dejar de tener presente que la mayor parte de los encuestados habían cursado estudios superiores o universitarios. Mientras, el rango profesional sí aparece con una relación significativa al 95%, siendo los policías en rango de agente los que tienen una mayor predisposición a “quemarse”, sin perder de vista que esto puede estar causado por partir de una muestra con un 82,9% de los encuestados en rango

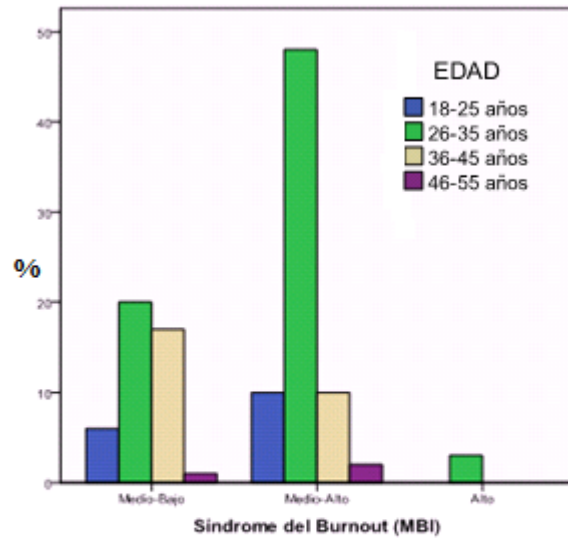


Gráfico 1. La edad y el burnout. $P < 0.1$. Las edades comprendidas entre los 26 y los 35 años son las de mayor riesgo para la aparición del Síndrome del Burnout, con un nivel de confianza del 90%.

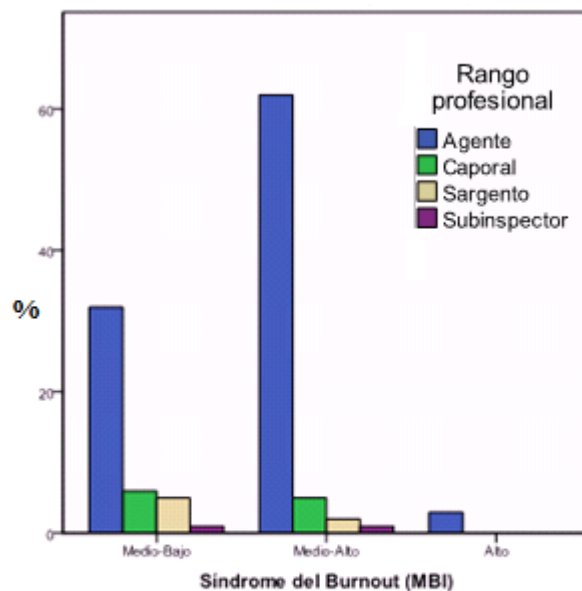


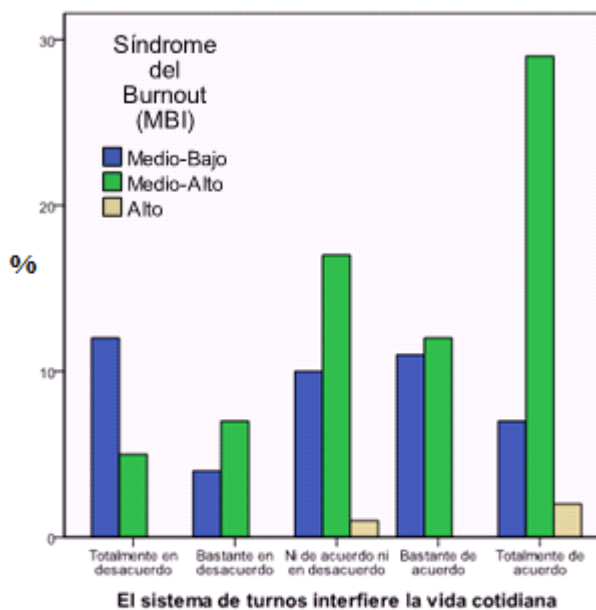
Gráfico 2. El rango profesional y el burnout. $P < 0.05$. El rango de agente (la escala básica de Mossos d'Esquadra) es el que tiene una mayor predisposición a sufrir burnout, con una significación del 95%.

de agente (Gráfico 2). En cuanto a la antigüedad en el cuerpo, la relación con el *burnout* no es significativa, aunque los resultados aparecen de modo descendente, con mayores niveles del síndrome en la franja de entre 1 y 5 años de antigüedad, resultando inexistente dicho fenómeno tras pasar los 15 años en el cuerpo de Mossos d'Esquadra. Del mismo modo, no hay una relación significativa del *burnout* con respecto a la unidad en la que se trabaje ni dependiendo de si las labores se realizan en el interior o en el exterior de comisaría.

Una vez comprobadas las relaciones que se obtienen entre las variables socio-demográficas y la predisposición a padecer el síndrome, se pasa a analizar diversos factores situacionales relacionados con dicho fenómeno.

El trabajo por turnos

En referencia al trabajo por turnos característico del cuerpo de policía, en las unidades estudiadas de URJA y ACD se realizan turnos en los que se trabaja una semana de mañana, otra de tarde, otra de noche y una festiva. En cambio, en OAC y USC se lleva a cabo un horario de cinco semanas en el cual dos de ellas son cortas (de lunes a viernes, una de mañana y la otra de tarde), la tercera es festiva, la siguiente es una semana larga (de lunes a domingo en horario nocturno), acabando el ciclo con una semana festiva. Esto incide en la vida familiar y probablemente en el rendimiento de trabajo, además de afectar los ritmos biológicos y conllevar otros problemas de salud física y mental (Golembiewski & Kim, 1990). En el presente estudio, el 52,2% de los encuestados



El sistema de turnos interfiere la vida cotidiana
 Gráfico 3. El trabajo por turnos y el burnout.
 $P < 0.001$. Aquellos que contestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación "el sistema de turnos suele interferir en mi vida cotidiana" fueron, en mayor parte, los que puntuaron niveles medio-alto en la escala de medición de burnout.

afirman estar bastante o totalmente de acuerdo con que el sistema de turnos interfiere su vida cotidiana. Además, con respecto al *burnout*, se obtiene un nivel de confianza del 99% sobre dicha afirmación (Gráfico 3).

La cultura policial

Es importante prestar atención a los elementos propios de la cultura policial, dado que se pueden identificar con facilidad tanto en la observación realizada como en las entrevistas y las encuestas. La literatura analizada confirma de manera teórica y empírica la relevancia de los aspectos referentes a la cultura policial. Afirma, además, que ésta puede afectar al nivel de estrés, aunque no haya sido suficientemente estudiada dicha relación, hecho que justifica su análisis en el presente estudio.

Por una parte, la vida del policía se ve afectada por el trabajo ya que le lleva a tener un número reducido de amigos que no son policías a causa del horario laboral que dificulta los contactos sociales. Estos aspectos se pueden relacionar con el aislamiento social y la solidaridad interna, que aparecen a partir de la cohesión de grupo entre compañeros que se constituye de manera hermética como propio de la cultura policial (Durán Durán, 2001). En el caso de la ACD, la cohesión de grupo es evidente a simple vista. El ambiente de grupo envuelto en continuos comentarios bromistas forma parte de esta unidad, que utiliza el recurso del “chiste fácil” para aliviar el efecto de trabajar en unas condiciones deplorables: “trabajamos en unas condiciones de penosidad, mal olor, insultos, estamos aquí encerrados, todo esto afecta” (cabos ACD).

Por otra parte, el cuerpo de policía tiene creencias como que “todo el mundo odia a la policía” o “no se puede confiar en nadie” (Guillén, 2012). Esta desconfianza se percibe dentro del ambiente policial como evidente y se halla en la literatura como una característica adaptativa de la cultura policial. En la encuesta realizada, con la afirmación “suelo desconfiar en los demás”, se ha obtenido una relación significativa al 95% con respecto al *burnout* ($p < 0,05$) y, en la afirmación “muchos denunciantes mienten a menudo”, la significación aumenta al 99% ($p < 0,001$). Algunos afirmaban “quema e indigna que la población te juzgue tanto cuando estás haciendo tu deber. Tienen siempre la sensación de que nosotros nos pasamos siempre de la ralla” (agente OAC). Asimismo, desde el punto de vista de los agentes, los conflictos implican tratar con los “malos”: “tratas con lo peorcito aquí” (agente ACD), por lo que se extiende la

desconfianza por el ser humano propia de la cultura policial. Todo ello unido a la despersonalización que produce el síndrome del *burnout*, puede ser un riesgo de cara a la cosificación de los ciudadanos y/o detenidos con los que tratan.

Otra característica propia de la cultura policial es la percepción de su labor como “un mandato imposible”, referido a la represión del delito; esto crea frustración y una posterior sensación de estrés: “¿Estamos aquí para salvar al mundo? ¡No! Hay que asumirlo, nunca vamos a solucionarlo todo” (agente OAC). En la encuesta, se refleja la idea de la imposibilidad de detener el delito unida a la frustración que les crea y su posterior *burnout*, con un nivel de confianza del 99% con respecto a éste ($p < 0,001$). Otros elementos de la cultura policial que se hallan íntimamente ligados al *burnout* son el conservadurismo y el autoritarismo, o como algunos lo denominan, el “Síndrome de John Wayne” (Stearns & Moore, 1993). Éstos facilitan las actitudes cínicas que son adquiridas mediante la socialización dentro de la subcultura policial (Burke & Mikkelsen, 2004). A partir de una entrevista realizada a una agente de ACD, se puede percibir de manera fáctica y evidente el carácter autoritario propio de la cultura policial:

“Yo lucho por que se mantenga el carácter autoritario de la policía. Los detenidos tienen muchos derechos y se aprovechan de ello. Yo intento que siga la autoridad en auge. Piden metadona y medicamentos que son muy caros y mientras nos recortan a nosotros, no se cortan en proporcionarles todo lo que ellos piden. Muchos piden pastillas para dormir. Si ellos han delinquido que se atengan a las consecuencias y lo pasen mal. No tienen porque tomar pastillas para no enterarse de que están en un calabozo. Que no lo hubieran hecho, ahora que lo asuman [...] es un consumo de recursos inútil. Está metido en esto porque él quiere [...] habría que hacer más contenciones y enmanillar más porque al final se te suben al cuello si no pones orden” (agente ACD)

No obstante, aún estar en contacto con los segmentos más desestructurados y tener estas creencias, la policía no es un colectivo mucho más conservador que la sociedad en general. Uno de los aspectos que se relaciona con dicho elemento es la creencia de que “los extranjeros son los que más delinquen”. Los resultados muestran que el 59,9% de los encuestados afirmaba estar bastante o totalmente de acuerdo con dicha creencia. Esto tiene una enorme relación con el *burnout* dado que se obtienen puntuaciones de $p < 0,001$. “Viniendo a la ACD he comprobado que sí, los extranjeros

son los que más delinquen, se las saben todas” (agente ACD). No obstante, no es extraña la existencia de esta percepción ya que según los datos de Mossos d’Esquadra de marzo del 2012, un 33% de los detenidos eran españoles, mientras que el 67% eran extranjeros.

El apoyo entre compañeros

Otro de los factores de riesgo que aparece en los estudios empíricos de LaRocco et al. (1980) y Morash et al. (2006), se corresponde al nivel de apoyo por parte de los compañeros. Aquellos que presentan mayores niveles de estrés son los que se sienten menos apoyados por éstos (McCarty et al., 2007). Las mujeres presentan mayores dificultades y son más vulnerables que los hombres a la pérdida del soporte social ya que se encuentran en la policía como grupo minoritario en un contexto históricamente masculino (McCarty et al., 2007). Por ello, el limitado soporte que reciben las mujeres de sus compañeros representa un estresor muy significativo para ellas (Kurtz, 2008). No obstante, en la presente investigación, esta relación no resulta significativa dado que el grado de apoyo de las mujeres resulta similar al de los hombres y, por ende, la percepción de integración al grupo aumenta por parte de éstas. La influencia que tiene el apoyo por parte de los compañeros no resulta significativa en ninguna de las dimensiones del *burnout* en este estudio.

El apoyo de los superiores

Por otra parte, el apoyo procedente de supervisores se correlaciona de manera negativa y significativa con el agotamiento emocional ($r = -0.34$) en el estudio de Brandolo et. al (1998). Los resultados de la encuesta no relacionan el *burnout* con dicho apoyo en cuanto a la afirmación “conozco la valoración de mi trabajo por parte de mis superiores”. Aunque, en base a las observaciones realizadas, el apoyo y la evaluación del trabajo de los agentes por parte de los supervisores es percibida por éstos como casi inexistente: “estoy hasta los cojones de que no me avisen”, “aún no he visto a ningún superior reconociendo el esfuerzo de algún agente” (agente URJA), “entre los agentes nos felicitamos, las rallas no felicitan” (agente OAC). Estas percepciones pueden comportar que, a la larga, aumente el riesgo de que se pueda desarrollar dicho síndrome.

La falta de recursos

Se ha podido observar que la falta de recursos que caracteriza a la actual época de crisis incide de manera significativa al sentimiento de estrés que, cronificado, se convierte en *burnout*. Maslach señala que la sobrecarga de trabajo unida a unos recursos insuficientes, extiende un evidente desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo para satisfacer dichas demandas (Maslach, 2009). El 64,1% de los encuestados afirmaba estar de acuerdo con que “la carga de trabajo pone en juego la calidad de su ejecución”. Además, se halla un nivel de confianza del 95% ($p < 0.05$) con respecto al *burnout* debido a que la carga de trabajo no les permite finalizarlo dentro de su jornada laboral. Esta sobrecarga de trabajo tiene una correlación de .65 con el agotamiento emocional, a partir de un estudio llevado a cabo por Lee & Ashforth mediante técnicas de meta-análisis (Durán Durán, 2001). En URIA, la sobrecarga de trabajo suele ser algo ya habitual: “aunque haya mucha faena, el nivel ya lo tenemos muy alto, por lo que estamos acostumbrados a trabajar con esta carga de trabajo” (sargento URIA).

En la clasificación de estresores propuesta por Crowe & Stradling (1993), aparece la escasez de recursos como un factor relevante para afrontar las demandas diarias del rol policial (Durán Durán, 2001). Un hecho de extremada actualidad que se suma a la falta de recursos que sufren en la comisaría de Mossos d’Esquadra es la supresión de seguridad privada en el control de accesos. Se han sustituido a vigilantes de seguridad de la empresa Prosegur por agentes de Mossos d’Esquadra. Esto es del todo incoherente con respecto a los resultados que obtiene Torrente (2006), que halla como beneficioso para el Estado la seguridad privada en la labor de control de accesos dado que permite destinar a la policía a tareas más complejas. “El porqué de este cambio ha sido la situación económica del país, no se ha pagado a la seguridad privada, no había dinero. La decisión no ha sido por funciones, sino por la situación económica. Sólo ha sido por motivos económicos” (sargento URIA).

Si se concreta el problema en el presente ámbito de estudio, la falta de recursos es evidente, innegable y percibida por más del 90% de los encuestados, obteniendo una significación del 95% con ésta ($p = 0,05 - 0,001$) y del 99% ($p < 0,001$) con respecto a la afirmación “la falta de recursos afecta a la efectividad del trabajo”. En la observación directa, se detecta de manera diaria un fallo, un error en el aplicativo que deja sin efecto al detenido equivocado, un ordenador que va lento, una impresora que no funciona, una

silla apta para destrozar espaldas y cervicales, material roto, suciedad, una total ausencia de traductores en la OAC que mayor número de turistas recibe y un sinnúmero de deficiencias que no hacen más que incidir en el estado del profesional. “La crisis actual afecta a nuestra ansiedad. Tenemos la oficina sucia, rota y con apaños varios. La falta de recursos quema porque te faltan herramientas y el ambiente no facilita el trabajo” (sargento URIA).

La insatisfacción laboral

Manzoni & Eisner (2006) comprueban que la insatisfacción laboral influye en el uso de la fuerza pasando por las tres dimensiones correspondientes al *burnout*. Mediante la observación directa se puede ver, tanto en URIA como en ACD, que la mayor parte de los agentes que trabajan allí no quieren estar en dicho puesto: “casi nadie quiere estar aquí. Hay que estar hasta que sale el concurso pero esto es una putada” (agente URIA). Esto no sucede entre caporales y sargentos ya que hablan sobre su experiencia en la unidad de manera motivadora e implicada: “mi trabajo me aporta muchas cosas positivas: un alto reconocimiento, poder de decisión y poder para gestionar, dar múltiples soluciones, ser resolutivo, obtener un alto grado de enseñanza, poder asumir responsabilidades, etc.” (sargento URIA). La insatisfacción que sienten algunos policías se relaciona con otra variable que aparece en la encuesta con una significación del 99% ($p=0,001$) y que algunos estudios señalan como un principal contribuyente al estrés, que es el desajuste entre las expectativas y la realidad vivida (Durán Durán, 2001). Todo ello unido a una percepción por parte de los agentes de discrepancias entre sus valores y los de la organización, hace que aumenten los niveles de despersonalización correspondientes al *burnout* (Schaible & Gecas, 2010).

El abuso de sustancias

En cuanto al abuso de sustancias, en dicha muestra más del 97% de los encuestados afirmaban no haber consumido tranquilizantes y alrededor de un 92% no había consumido alcohol, por lo que la relación con el *burnout* es inexistente. No obstante, algunos estudios como el de Violanti (1996) señalan la prevalencia de altas tasas de abuso de sustancias, cinismo, insatisfacción laboral y baja moral de la policía con respecto a otras profesiones (Schaible & Gecas, 2010). Frente al estrés, se encuentran estrategias de afrontamiento tanto positivas (como hacer deporte) como

negativas (como consumir alcohol). Las investigaciones que centran su estudio en el estrés señalan que el alcohol es el mecanismo de afrontamiento más común entre los cuerpos de policía (McCarty et al., 2007). No obstante, en este estudio no se han obtenido datos que confirmen el consumo de dichas sustancias, aunque se debe de tener en cuenta que este tema es delicado y que se parte de la comparación de estudios realizados en contextos muy diferentes al analizado.

El uso de la fuerza

Por lo que respecta al uso de la fuerza, la ACD de Mossos d'Esquadra es la unidad estudiada más vulnerable a situaciones de alto estrés dado que es la unidad en la cual se custodia y se tiene contacto directo con los detenidos. "En un entorno tan hostil como éste es normal que se trate peor a las personas, aunque la violencia trae violencia y el policía sabe lo que se juega, y por eso intenta tener mejor trato con el detenido" (caporal ACD). "Los detenidos te escupen, te insultan, te amenazan...gritan constantemente...eso te acaba quemando" (agente ACD). No hay que perder de vista que la permanencia de los agentes en la ACD es de 6 meses debido a las condiciones y al ambiente que envuelve esta unidad, pero a algunos los renuevan y su estancia se prolonga hasta un año. Varios agentes comentan: "cuando pasan esos 6 meses tu nivel de tolerancia baja", "los que llevan aquí más de 6 meses no sonríen", "yo llevo más de 6 meses y ya no tienes la misma paciencia, sales con más mala leche. Cuando empiezas aquí vas, les das agua, pero luego ves que te giras y te empiezan a gritar zorra, puta, y acabas pasando de ellos" (agentes ACD). Las anteriores citas se corresponden por lo tanto con la línea de investigación que afirma que dicho estrés, y posterior *burnout*, facilita y aumenta la probabilidad del uso de la fuerza: "siempre son los mismos detenidos y conocen tu punto débil. Van apretando hasta que pierdes la paciencia y te acabas poniendo a su nivel" (agente ACD).

Este uso de la fuerza se mide en base a diferentes niveles: violencia verbal, uso físico de la fuerza y uso de armas, entre otros. El último nivel es inexistente en la ACD ya que, antes de entrar a la zona de custodia, tienen la obligación de dejar el arma dentro de unas taquillas situadas en el exterior del área. Nadie puede entrar armado en aquella zona. En esta unidad, la probabilidad de violencia y el ambiente deplorable serían las principales causas de estrés y *burnout* entre los policías. En cuanto a las encuestas realizadas, obtenemos una relación en cuanto al uso de la fuerza y el *burnout* con un

nivel de confianza del 95% ($p < 0,05$) con respecto a los que contestaron de modo afirmativo al hecho de usar la fuerza en momentos de elevado estrés.

Por último, se han obtenido relaciones significativas con respecto al *burnout* en cuanto a las características propias del trabajo policial como son la burocracia ($p < 0,001$), las tareas administrativas, que se corresponden a los agentes de policía que trabajan en URJA ($p < 0,001$) y la impersonalidad del cuerpo, reflejada en un sentimiento generalizado de ser meros números en el cuerpo de policía en vez de personas individuales ($p < 0,05$).

7. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Primeramente, es importante remitirse a la prevalencia de *burnout* del presente estudio. El hecho de aparecer niveles medio-altos del síndrome en el cuerpo de Mossos d'Esquadra justifica el análisis del fenómeno y la actuación sobre éste a partir de los factores de riesgo analizados anteriormente, ya que casi un 60% de los encuestados se situaban dentro de este nivel tan significativo.

En cuanto a la primera de las hipótesis formuladas, en el presente estudio, el género no ha resultado ser vinculante ni significativo a la hora de tener una mayor predisposición al *burnout*. Se refuta dicha hipótesis tanto de manera genérica con respecto al síndrome como de manera concreta en cualquiera de las tres dimensiones de éste, al contrario de otros estudios que obtenían diferencias significativas entre la dimensión de agotamiento emocional (mayor puntuada en las mujeres) y la dimensión de despersonalización (más representada por hombres). Hay que tener en cuenta, no obstante, que el contexto estudiado de Mossos d'Esquadra se caracteriza por ser un cuerpo de policía joven en el que las mujeres ya se sienten mucho más integradas que en otros organismos públicos. Incluso, se han realizado campañas para el reclutamiento de mujeres al cuerpo en aras de una mayor diversidad que se puede ver plasmada actualmente en la composición de este cuerpo de policía. Esto representa un gran paso para la mujer y para todo aquel que defendió sus derechos para que hoy pueda formar parte, sin hostilidad, sin discriminación y sin abusos, de un cuerpo de policía. Pero no todo es de color de rosa ya que se debe mirar más allá, a unos tonos algo más ácidos

dado que aún queda mucho trabajo por hacer para defender la igualdad y los derechos de la mujer, y mucho más en los puestos de mando de la policía. Actualmente, sólo hay un 20,98% de mujeres en Mossos d'Esquadra según el ISPC: 6,25% de categoría de comisario, 9% como intendente e inspector, 10% de subinspector y sargento y 13% como caporal.¹

Otro de los motivos que posiblemente sea responsable de estos resultados es que la muestra únicamente la componen 36 mujeres y esto no permite que la refutación de la hipótesis sea definitiva dado que no es representativa y los resultados, por lo tanto, han de ser provisionarios.

Con respecto a la segunda hipótesis, se ha podido comprobar que en la muestra analizada los años de antigüedad dentro del cuerpo de policía no guardan relación con el Síndrome del *Burnout*. Sólo se halla una relación significativa en relación a la edad, siendo el rango entre 26 y 35 años el de mayor riesgo para sufrir *burnout*. Esta ausencia de relación con la antigüedad, que figura en la mayor parte de la literatura analizada, puede estar dada por el tipo de unidades en las que se ha llevado a cabo la investigación ya que la mayor parte de los policías analizados que las componían fueron agentes (82,9%). Por ello, el rango profesional sí que aparece relacionado significativamente con el *burnout*. Además, es posible que el número de encuestados (N=117) afecte los resultados, ya que no es una muestra lo suficientemente elevada como para poder afirmar que la antigüedad en el cuerpo no tiene ninguna relación con la aparición del síndrome, contradiciendo toda la literatura analizada. Asimismo, la media de antigüedad de los encuestados es de 5 años con una considerable desviación típica, por lo que se puede percibir una mayor predisposición al *burnout* en los primeros años en el cuerpo sin obtener una relación significativa.

La última hipótesis planteada resulta necesario matizarla. No se puede confirmar que el *burnout* empeore el trato con el ciudadano ya que ello no figura en los resultados ni resultó evidente en la observación realizada en la OAC Ciutat Vella. No obstante, el hecho de que el uso de la fuerza predisponga al *burnout* sí que aparece como significativo tanto en base a las encuestas realizadas como en la literatura analizada. Es difícil medir el uso de la fuerza y presenciar actos violentos por parte de los policías

¹ Sala de prensa de la Generalitat de Catalunya (GENCAT), 08/03/2013, 11:24h: “Augmenta el nombre de dones policia als cossos europeus”.

observados, y si ésta resulta o no desproporcionada, más aún cuando su día a día mientras dura el presente estudio lo pasan siendo analizados, teniendo unos ojos detrás que se corresponden a los de un investigador que controla y anota la mayor parte de las conductas que realizan. Al igual que ocurre con el abuso de sustancias, el uso de fuerza es un tema de extremada sensibilidad del que nadie va a hablar ni a confirmar a viva voz la realización de ambas conductas. No obstante, la literatura respalda esta relación y se debe de evitar ocultarla en aras de poder promover su prevención, detección y actuación en el problema para mejorar el servicio público, que es la policía, con tal de que siga yendo a favor, y no en contra, de los derechos y libertades de los ciudadanos.

Otro de los aspectos que cabe destacar es que, contrariamente a lo que afirman Maslach (2001) y Shaufeli & Enzmann (1998), en el presente estudio los estresores relativos a la organización policial son los más relevantes y los que aparecen con una relación significativa con respecto al *burnout*, siguiendo la línea de Dowler (2005). Entre ellos se encuentran principalmente el sistema de turnos, los diversos elementos de la cultura policial (sobre todo la desconfianza, el conservadurismo, el autoritarismo y el mandato imposible), la burocracia y la escasez de recursos. Este último factor propiciador del *burnout* reina las comisarías en las que se ha realizado el estudio. Algunas de las consecuencias más relevantes y preocupantes del síndrome son la falta de eficiencia en el desarrollo y la calidad de la labor policial o el trato deficiente a aquellos a los que la policía da su servicio. Es del todo inverosímil la situación que se vive en la OAC de Ciutat Vella, en la que hace cosa de un mes suprimieron los traductores que ayudaban a la recepción de denuncias y realizaban una atención de calidad al ciudadano. Todo ello ha desaparecido, dejando tras de sí a agentes incrédulos ante la nueva situación y abrumados ante ciudadanos (en su mayor parte, turistas) que acuden a ellos tras sufrir delitos o faltas de las que son víctimas: “impotencia” es el mejor término para definir lo que cualquier profesional que trabaja en esta unidad siente al intentar hacer lo mejor posible su trabajo y comprobar que los medios de los cuales precisan se han disipado.

Por último, se han de tener en cuenta las limitaciones de la presente investigación. En primer lugar, sólo se ha podido realizar la observación participante en el turno de mañanas durante 100h, hecho que impide una observación totalmente rigurosa y completa. Por otra parte, el hecho de sólo poder analizar unidades que trabajan dentro de comisaría limita los resultados a este sector, dejando de lado las patrullas que tienen un contacto real y directo con el ciudadano de a pie y que, como han demostrado los anteriores estudios, tienen una mayor probabilidad de usar la fuerza. Además, el hecho de que los agentes perciban la presencia del investigador durante el desarrollo de su labor puede inhibir un comportamiento que sería realizado en el caso de no ser observados. Por otra parte, se ha de tener en cuenta que se dejan fuera del estudio a sujetos que en el momento de realizar la investigación estaban de baja laboral por cualquier tipo de causa (entre ellas, el estrés) o aquellos que se abstuvieron de responder la encuesta.

8. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Se llega a la conclusión, del mismo modo que lo hacen otros autores mencionados con anterioridad, de que es necesario atacar el problema del *burnout* a partir de programas y políticas específicas dentro del cuerpo de policía dadas sus graves consecuencias. Para ello, será necesario enfocar la intervención a los estresores o factores de riesgo que hemos detallado anteriormente, siendo conscientes de que el *burnout* es algo más que un problema individual, ya que tiene su raíz en el tipo de trabajo y las características organizacionales del cuerpo de policía. En cuanto a la prevención, la organización debería poner esfuerzos para afrontar el *burnout* a partir de la reducción de factores de riesgo como la sobrecarga de trabajo, las consecuencias negativas del trabajo por turnos, los aspectos nocivos de la cultura policial, la falta de recursos suficientes o el excesivo “papeleo” burocrático, y maximizar los factores protectores del síndrome como el refuerzo de superiores y apoyo de compañeros y la oportunidad de crecimiento profesional. Las recompensas insuficientes y la falta de reconocimiento por parte de superiores resultan fundamentales en la aparición del *burnout*, por lo que sentir que a alguien le importa la calidad de su trabajo, a partir de la recepción de un constante *feedback*, puede ser un fuerte factor protector del síndrome (Maslach, 2009). Se debe incentivar a los supervisores a llevar a cabo una

retroalimentación constante en referencia al trabajo que realiza el agente para evitar así su agotamiento emocional (Gil-Monte, 2004/05)

Un ejemplo de estrategia de prevención podría ser un programa de entrenamiento en el manejo del estrés. Otras estrategias que se recomiendan son los programas de soporte para la selección de los agentes o la creación de servicios de asesoramiento policial centrados en el problema del *burnout* (Loo, 2004). Personalmente, opino que se debería de invertir sobre todo en promover la concienciación sobre el problema ya que es una vía factible para su prevención. Además, actualmente no es un tema habitualmente tratado en el entorno policial. En el momento de presentar esta investigación ante los agentes, apenas ninguno de los encuestados ni entrevistados conocían ni comprendían el término “*burnout*”.

Tal y como se ha analizado con anterioridad, tratar el problema del *burnout* es de vital importancia en el contexto policial dado que los agentes están en contacto directo con los ciudadanos. El hecho de desarrollar actitudes cínicas y tener una percepción deshumanizada de ellos, puede conllevar un mayor uso de la fuerza. Esto justifica de manera rotunda una prevención y extensión de la conciencia sobre dicho síndrome ya que podría poner en peligro principios como el de la intervención mínima. El Síndrome del *Burnout*, por lo tanto, representa un serio problema que, a largo plazo, puede debilitar de manera alarmante el servicio público que es la policía. El hecho de tener actitudes cínicas o deshumanizadoras comporta que el ciudadano sufra una victimización secundaria, es decir, que además del dolor sufrido por el delito, tenga que verse mal tratado por el sistema. Por ello, y en base a los resultados obtenidos, es evidente la necesaria y urgente actuación sobre dicho fenómeno.

9. BIBLIOGRAFÍA

BURKE, R.J.; MIKKELSEN, A. (2004): “*Burnout*, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers”, *An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 28, nº 2, pp.269-278

CANNIZZO, T.A.; LIU, P. (1995): “The Relationship Between Levels of Perceived *Burnout* and Career Stage Among Sworn Police Officers”, *Monmouth University. Police studies*, vol. 18, nº 3, pp.53-68

DOWLER, K. (2005): “Job Satisfaction, *Burnout*, and Perception of Unfair Treatment: The Relationship Between Race and Police Work”, *Police Quarterly*, vol. 8, nº4, pp.476-489

DURÁN DURÁN, María Auxiliadora (2001): *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*, Universidad de Málaga. Facultad de Psicología.

GIL-MONTE, P.R. (2004/05): “Influència de la qualitat de les relacions interpersonals en el context laboral sobre la «síndrome d’esgotament professional o del cremat» (*burnout*)”, *Anuari de Psicologia*, pp.25-40

GIL-MONTE, P.R. (2002): “Validez factorial de la adaptación al español del Maslach *Burnout* Inventory-General Survey”, *Salud pública de México*, vol.44, nº 1, pp.33-40.

GOLEMBIEWSKI, R.T.; KIM, B.S. (1990): “*Burnout* in Police Work: Stressors, Strain, and the Phase Model”, *13 Police Studies Int'l Rev. Police Dev.*, pp.74-80.

GUILLÉN, F. (2012) *Policia i seguretat*. Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona (Bellaterra)

JOHNSON, L.B. (2012): “Job Strain Among Police Officers: Gender Comparisons”, *Arizona State University, U.S.A*, pp.12-16

KURTZ, L. (2008): “Controlled Burn : The Gendering of Stress and *Burnout* in Modern Policing”, *Feminist Criminology*, vol. 3, nº3, pp.216-238

LOO, R. (2004): "A typology of *burnout* types among police managers", *An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 27, nº 4, pp.156-165

MASLACH, C.; (2009): "Comprendiendo el *burnout*. Understanding *burnout*", *Ciencia y trabajo*, nº 32, pp.37-43

MANZONI, P.; EISNER, M. (2006): "Violence Between the Police and the Public: Influences of Work-Related Stress, Job Satisfaction, *Burnout*, and Situational Factors", *Criminal Justice and Behavior*, vol. 33, nº 5, pp.613-645

MCCARTY, W.P.; ZHAO, J.; GARLAND, B.E. (2007): "Occupational stress and *burnout* between male and female police officers", *An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 30, nº 4, pp.672-691

SCHAIBLE, L.M.; GECAS, V. (2010): "The Impact of Emotional Labor and Value Dissonance on *Burnout* Among Police Officers", *Police Quarterly*, 13(3), pp.316-341

STEARNS, G.M.; MOORE, R.J. (1993) *The physical and psychological correlates of job burnout in the Royal Canadian Mounted Police*. *Canadian Journal of Criminology*, pp. 127-148

TORRENTE, D. (2006): "Vendiendo seguridad. Servicios, conflictos y estrategias de la seguridad privada en España". *Revista de Ciencias Sociales*, nº 192, pp. 77-104.

VAN EWYJK, A.R. (2011): "Diversity in uniform. An exploration of diversity and a comprehensive analysis of the regional police forces in Catalonia and Utrecht". *UPF Departamento de Ciencias Políticas y Sociales*.

VELASCO, H.; DÍAZ DE RADA, A. (2004) *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de escuela*. Editorial Trotta, Madrid.

10. ANEXOS

A continuación, le presento la encuesta de mi investigación. Cada una de las preguntas que le expondré en adelante corresponden al desempeño de su trabajo dentro del cuerpo de Mossos d'Esquadra con el objetivo último de poder conocer y analizar su situación laboral y personal dentro del mismo.

La realización de dicha encuesta es totalmente **anónima** y **voluntaria**. Por tanto, ruego que en el caso de cumplimentarla, responda a ella de manera íntegra y sincera. Su duración es de aproximadamente **5 minutos**.

Muchas gracias por su colaboración.

Sexo: Hombre Mujer

Edad:.....años

Nivel académico:

ESO Bachiller F.P. Título universitario Máster/Doctorado

Rango profesional:

Agente Caporal Sargento Subinspector Inspector

Antigüedad en el cuerpo:.....años

Trabaja en: Calle Oficina

Unidad: URIA OAC/USC ACD

Los siguientes enunciados se corresponden a las condiciones en las que ha de llevar a cabo su trabajo y las situaciones que le pueden ocurrir en éste. Marque con una **X** la opción con la que más se sienta identificado.

Señale del **1** al **5** el grado de acuerdo/desacuerdo que tiene con las siguientes afirmaciones siendo:

1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4		5
Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Siento que existe una falta de recursos materiales en comisaría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Creo que falta personal para poder trabajar de manera eficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La falta de recursos me impide llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Conozco la valoración de mi trabajo por parte de mis superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tengo la autoridad suficiente para poder hacerme cargo de las responsabilidades que me asignan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tengo tal carga de trabajo que no lo finalizo dentro de mi jornada laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. La carga de trabajo pone en juego la calidad
- de su ejecución
8. Mi trabajo me permite tener autonomía
9. Siento que tengo poca discrecionalidad
- a la hora de tomar decisiones
10. El estrés que me produce el trabajo me
- produce insomnio
11. Cuando estoy estresado me altero más
- a menudo y tengo un peor trato con los demás
12. Mis compañeros me ayudaron para poderme
- adaptar en la policía
13. Siento que tengo dificultades para
- promocionar a un rango superior
14. Me gustaría seguir en mi trabajo por
- mucho tiempo
15. No es bueno mostrarse débil ante las
- personas que atendemos
16. Creo más en la cooperación que en la
- competición
17. Suelo desconfiar en los demás
18. Creo que todas las personas tienen algo bueno
19. Trabajando como policía ayudo a otras
- personas

20. Como policía suelo tener que atender
nuevos retos
21. Mi trabajo suele ser rutinario
22. Este trabajo es totalmente impersonal
23. Tengo un ideal del trabajo como policía
que no corresponde con mi realidad actual
24. El sistema de turnos suele interferir en
mi vida cotidiana
25. Mi trabajo es una de las cosas que considero
más importantes para mi realización personal
26. He hecho uso de la fuerza en aquellos
momentos que más estresado me sentía
27. Debido a mi trabajo me siento agotado
28. Mi trabajo me otorga cierto reconocimiento
social
29. Me siento cansado cuando me enfrento a
un nuevo día de trabajo
30. Me siento frustrado en el trabajo
31. Creo que trato a algunos usuarios
como si fueran objetos
32. Me siento “quemado” por el trabajo
33. Este trabajo me endurece emocionalmente

34. En ocasiones, siento que estoy al límite

de mis posibilidades

35. Los extranjeros son los que más delinquen

36. Me cuesta desconectar del trabajo cuando

salgo de éste

37. Es difícil mantener al margen los

sentimientos personales

38. Tomo algún tipo de tranquilizante

39. A partir del estrés que me causa el trabajo,

noto un ascenso en mi consumo de alcohol

40. Siento más empatía por personas de mi misma

etnia

41. Trabajar en un ambiente poco limpio y cuidado

me estresa

42. A veces tengo que llevar a cabo funciones

que no corresponden con mi cargo

43. Me frustra la imposibilidad de detener el delito

44. Me crea estrés estar horas delante del ordenador

45. Siempre acabamos deteniendo a los mismos

46. Cuando he atendido denuncias, no me he

podido implicar en cada caso particular. Acabas tratando

a los ciudadanos de manera rápida y automatizada.

47. Muchos denunciantes mienten a menudo

48. Saludo y doy los buenos días a los detenidos

cuando paso por los calabozos

49. Me desbordo con la carga de trabajo y dejo

de tener tacto con las personas

50. Ser policía implica estrés. Va ligado a esta

profesión

51. Me siento apoyado por parte de mis

compañeros

52. Sé que si no hubiera cámaras grabando,

mi comportamiento cambiaría. Las cámaras hacen que

te lo pienses dos veces antes de actuar

53. Mi trabajo es burocrático

Gracias por su participación