

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UN GRUPO DE INTEGRANTES
DEL CTI

Autor:

JOSIMAR HENRIQUEZ RAMIREZ

Asesor del proyecto:

WILLIAM ALEJANDRO JIMÉNEZ JIMÉNEZ

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE PSICOLOGIA

Bogotá, 2015

A mi mamá por enseñarme con amor el valor del trabajo y la honestidad
A mi hermano Yamid por acompañarme con amor a través del camino de la vida
A mi abuela Blanca Q.E.P.D por darme su amor incondicional

SOLO POR HOY...

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I

1. Estrés	14
1.1 Introducción	14
1.2 Definición	15
1.3 Factores que componen el estrés	16
1.4 Tipos de estrés	17
1.5 Estrés laboral.....	19
1.5.1 Tipos de estrés laboral.....	20
1.5.2 Tipos de estresores laborales	20
1.6 Efectos del estrés en la salud.....	21
1.7 Perdidas por estrés laboral.....	22
1.8 Calidad de vida laboral.....	24

CAPITULO II

2. Síndrome de Burnout.....	26
2.1 Introducción	26
2.2. Definición	27
2.3 Síntomas del Síndrome de Burnout	29
2.4 Modelos propuestos para el Síndrome de Burnout	31
2.5 Grados del Síndrome de Burnout.....	32
2.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout	33
2.7 Delimitaciones del Síndrome de Burnout.....	35
2.8 Factores que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout	36
2.9 Áreas de investigación del Burnout	38
2.9.1 Investigación en el área educativa.....	38
2.9.2 Investigación en el área laboral.....	39

2.9.3 Investigación en el área judicial.....	39
2.10 Medidas encaminadas para ayudar a las personas que sufren Burnout.....	41
CAPITULO III	
3. Escala de desgaste ocupacional EDO	43
3.1 Introducción	43
3.2 Definición	43
3.3 Características	43
CAPITULO IV	
4. Victimología y victimización	47
4.1 Introducción	47
4.2 Victimología	47
4.2.1 Tipos de victimología	48
4.2.2 Clases de victimología	49
4.3 Victimización.....	50
4.3.1 Tipos de victimización	50
4.4 Víctima	52
CAPITULO V	
5. Cuerpo Técnico de Investigación.....	53
5.1 Introducción	53
5.2 Breve historia del CTI en Colombia	53
5.3 Concepto CTI.....	54
5.2 Funciones y organigrama del CTI.....	55
CAPITULO VI	
6. Lineamientos Éticos del Psicólogo	61
6.1 Consideraciones Éticas.....	61
CAPITULO VII	
7. Metodología	62
7.1 Diseño.....	62

7.2 Tipo de estudio.....	62
7.3 Paradigma epistemológico.....	62
7.4 Muestra.....	62
7.5 Participantes.....	62
7.6 Procedimiento	63
7.6.1 Recolección de la Información	63
7.6.2 Aplicación del instrumento.....	63
7.6.3 Tabulación y análisis de los resultados	64
7.7 Instrumento.....	64
8. Identificación Conceptual	64
8.1 Estrés	64
7.2 Burnout.....	65
7.3 Victimología	65
7.3 Cuerpo Técnico de Investigación.....	66
CAPITULO VIII	
9. Resultados.....	67
9.1 Resultados por áreas.....	70
9.2 Discusión y Conclusiones.....	74
9.3 Recomendaciones.....	76
10. Referencias	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Costos y pérdidas ocasionadas por estrés laboral	22
Tabla 2. Investigaciones de estrés laboral.....	23
Tabla 3. Modelos del Síndrome de Burnout.....	32
Tabla 4. Consecuencias del Síndrome de Burnout	34
Tabla 5. Delimitaciones conceptuales del Síndrome de Burnout, y los trastornos de ansiedad y depresión	35
Tabla 6. Características del instrumento	44
Tabla 7. Factores y reactivos	45
Tabla 8. Distribución de la muestra según la ciudad	67
Tabla 9. Distribución de la muestra según la ciudad	67
Tabla 10. Características estadísticas de la muestra	68
Tabla 11. Características estadísticas en mujeres	68
Tabla 12. Características estadísticas en hombres	68
Tabla 13. Grado de escolaridad de la muestra estudiada	69
Tabla 14. Estado civil de la muestra estudiada.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de estrés	18
Figura 2. Dimensiones de calidad de vida laboral.....	25
Figura 3. Expectativas y objetivos.....	29
Figura 4. Funciones de la culpa en el desarrollo del Síndrome Burnout	38
Figura 5. Organigrama del CTI	59
Figura 6. Estado civil de la muestra en porcentaje según el sexo	70
Figura 7. Consolidado de factores burnout	71
Figura 8. Consolidado factores psicósomáticos	72
Figura 9. Niveles altos de burnout de acuerdo al sexo	73
Figura 10. Incidencia de los factores psicósomáticos por sexo.....	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Tabla de puntuaciones T prueba EDO población CTI Cali- Bogotá

RESUMEN

El estudio se realizó en las ciudades de Bogotá y Cali con una muestra no probabilística de 20 sujetos, entre edades de 30 a 54 años de edad, miembros activos del cuerpo técnico de investigación CTI. Se utilizó la Escala de Desgaste ocupacional (EDO) que está compuesto por 4 factores como lo son Agotamiento emocional, Despersonalización, Satisfacción de logro y Psicopatización. Esta última se compone por 7 subescalas como sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuroticosis, dolor, ansiedad y depresión. De acuerdo a los resultados arrojados por la (EDO), se evidenció que el 90 % de la muestra correspondiente a 18 participantes presentan niveles muy altos del síndrome de Burnout lo que indica que son personas que se les dificulta realizar actividades que demanden energía, comunicarse de manera asertiva; sus relaciones familiares en ciertas ocasiones son disfuncionales y posiblemente presenten repercusiones psicosomáticas. Lo que lleva a concluir que aquellas personas que laboran en el área judicial son potencialmente víctimas ocultas de su labor.

Palabras claves: CTI, Estrés, Síndrome de Burnout, Victimología, Victimización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de la historia del Cuerpo Técnico de Investigación se han realizado diferentes cambios a nivel administrativo y estructural. Dentro de estos cambios no se le ha dado la importancia necesaria a factores tan trascendentales como la vulnerabilidad psicológica o los factores estresantes de esta actividad.

La tarea de los agentes del CTI está mediada por la situación de conflicto armado que afecta al país, por lo que crea condiciones especiales para este trabajo. Factores como estar expuestos a violencia verbal, física y emocional, genera altos niveles de estrés que a través del tiempo puede generar consecuencias en la salud de los trabajadores a corto, mediano y largo plazo. En este caso la aparición del Síndrome de Burnout.

Por esta razón surge la necesidad de realizar un estudio investigativo que permita el análisis de los factores del síndrome de Burnout que están presentes en la población del Cuerpo Técnico de Investigación, con el propósito de generar un aporte desde el área de la psicología jurídica que beneficie a aquellos integrantes que por su labor presenten altos grados de estrés.

Así mismo crear conciencia sobre la importancia que tiene el bienestar psicológico de los profesionales, que se desempeñan en la administración de justicia y que se encuentran expuestos a situaciones de vulnerabilidad tanto física como psicológica, afectando sus relaciones familiares, laborales, personales y sociales. No solo se pretende realizar un aporte que mitigue los daños en la actualidad. Pretende brindar un soporte científico para un país que se encuentra en un proceso de paz y que por lo tanto debe estar preparado para la vida post conflicto, donde la psicología puede tener un amplio campo de trabajo y aporte.

Pregunta Problema

¿Cuáles son los factores del síndrome de Bournout que están presentes en un grupo de integrantes del Cuerpo Técnico de Investigación, a partir de la aplicación de la escala de desgaste ocupacional?

JUSTIFICACIÓN

La Psicología desde su inicio, hace una búsqueda constante para mejorar la calidad de vida del ser humano en todas las áreas, ya sea laboral, familiar, social o económica. Es por esto, que en esta oportunidad se hace énfasis en los conocimientos y herramientas psicológicas, para identificar aquellos factores que inciden en la aparición del síndrome de burnout de un grupo de agentes del CTI, quienes están expuestos a condiciones de trabajo extenuantes lo que los convierte en víctimas laborales.

Por lo mencionado anteriormente se observó la necesidad de reconocer estos trabajadores del área judicial como víctimas ocultas (Smith, 2007). Ya que realizando una búsqueda exhaustiva de estudios y teorías sobre victimología se halló múltiples investigaciones en áreas como fuerzas armadas, industrias, empresas privadas y públicas. Estos datos dan evidencia de la existencia del síndrome en algunos sectores de la población, pero en ninguno de los casos se han realizado investigaciones con agentes del CTI. Por este motivo el presente trabajo tiene como uno de sus objetivos hacer conciencia de la importancia que tiene dar un adecuado manejo de las víctimas del área judicial, contribuyendo de esta forma a mitigar el impacto que la violencia ha tenido en este sector laboral.

OBJETIVOS

Dentro de los objetivos principales para la presente investigación se encuentran los siguientes:

Objetivo general

Identificar los factores del síndrome de Burnout que están presentes en un grupo de integrantes del Cuerpo Técnico de Investigación, a partir de la aplicación de la escala de desgaste ocupacional.

Objetivos específicos

- Establecer los factores que influyen en la aparición del síndrome de Burnout en un grupo de agentes del CTI.
- Identificar los factores psicosomáticos que tienen mayor impacto en la salud de las personas que trabajan en el CTI.
- Reconocer el nivel de victimización que padecen los agentes del cuerpo técnico de investigación a causa de la exposición a factores propios de la labor que cumplen.
- Contribuir al reconocimiento de los trabajadores del CTI como víctimas ocultas, para darle un adecuado manejo desde el área de psicología jurídica.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

1. ESTRÉS

1.1 Introducción

El estrés es una gran preocupación para las organizaciones, por el impacto negativo que tiene sobre el desempeño y los resultados de los trabajadores afectados; el individuo que la padece también se ve afectado en áreas como su salud física y mental. Se sabe que desde el nacimiento de la psicología se han venido realizando diferentes estudios y desarrollando diferentes teorías en las diferentes áreas que afectan la psique del ser humano, dentro de estos estudios se ha podido observar en múltiples ocasiones como las emociones del individuo repercuten directamente en su bienestar físico, social, económico y demás áreas de la vida del ser humano.

El cerebro procesa toda la información que el individuo percibe, la forma en que el individuo la procese incide en gran medida en la interpretación que este haga de la realidad, como lo menciona McEwen (2008 citado por Moscoso, 2009) el cerebro es la línea directa de guardia frente a las enfermedades y el envejecimiento y la mente representa el funcionamiento del cerebro. Entendiéndolo de esta forma todo mal pensamiento que tenga un ser humano frente a una situación será asimilado directamente por el cerebro el cual a su vez interpretará y distribuirá la información en el cuerpo del individuo.

En este sentido Gardner (2003 citado por Gabel, 2012) argumenta que la inteligencia emocional del individuo es de suma importancia en la percepción del individuo ante las situaciones estresantes. Cuando nos referimos a inteligencia emocional nos estamos refiriendo a la capacidad que tiene el individuo para sobreponerse cognitivamente a las circunstancias que presentan algún tipo de dificultad, planeando y ejecutando acciones para que estas sean atravesadas sin que se genere un deterioro emocional.

1.2. Definición

En el siglo XIV, el término de estrés se tomó del latín (*stingere*: tensar o estirar) y se incorporó al idioma inglés (*strain*: tensión), para realizar una descripción de situaciones de adversidad y dificultad. Posteriormente en el siglo XV el término se utilizó en otras áreas como la física para describir la fuerza o presión que sufren los elementos llegando a su deformación. A finales del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernard observó que los diferentes organismos poseen un mecanismo que los autorregula y los mantiene estables ante las presiones y situaciones que les proporciona el medio ambiente. Posteriormente en 1914 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon conceptualizó el estrés como un síndrome de lucha-huida y propuso el término de Homeostasis para explicar la tendencia de los seres vivos a mantener un equilibrio (Moscoso, 1998 citado por Molina, 2008).

De esta manera el estrés se define como una reacción que permite la modificación de nuestro comportamiento y activa cambios hormonales para mantener la homeostasis en el individuo, permitiéndole una sana adecuación ante los eventos, mejorando nuestra probabilidad de supervivencia. Lo que se observa es que el estrés hace parte del sistema que ha desarrollado el ser humano para mantenerse alerta ante el peligro y lograr reaccionar ante las situaciones que se presentan; por lo tanto el estrés es necesario para el ser humano como un mecanismo de vida (Londoño, 2005).

Por otro lado Duran (2009) define el estrés como una respuesta adaptativa, medida por características del individuo y los procesos psicológicos, el cual es consecuencia de una acción, de una situación o de un evento externo que exige a la persona física, y psicológicamente, que lo convierte en un mecanismo de defensa que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo. Autores como Korman (1974 citado por Duran, 2009) menciona que todos los individuos tienen un nivel medio de estrés (Euestres), y si este nivel aumenta repercute directamente en la persona, pero si este disminuye por debajo de lo necesario no le permitiría realizar sus actividades cotidianas.

Igualmente Cohen (1991 citado por Elizondo, 2011) argumenta que el estrés es un estado de inconformidad emocional y psicológica que se genera por factores internos y

externos que producen malestar físico y psicológico en el individuo. Los eventos que generan estrés en las personas son aquellos que se relacionan con una tensión psicológica y con sintomatología física definida los cuales se dan por factores internos y externos donde tiene impacto directo en el autoconcepto, identidad y autoestima.

Para concluir se puede decir que el hombre está expuesto cotidianamente a situaciones que le generan estrés, estas circunstancias son asimiladas por el ser humano de diferentes formas; cuando las situaciones se perciben como peligrosas se genera la activación de todos los mecanismos del sistema nervioso para poder hacer frente y lograr un estado de equilibrio o homeostasis; en los casos que el individuo no logra superar la experiencia negativa, el estrés comienza a deteriorar su salud física y mental.

1.3 factores que componen el estrés

Existen múltiples factores que componen el estrés, visto desde la perspectiva biológica y química del cerebro Selye (1974 citado por Sandin, 2003) menciona que el estrés está compuesto por un conjunto de respuestas fisiológicas, principal mente hormonales, las cuales se desarrollan a través del hipotálamo, el cual eleva los niveles de cortisol necesario para reaccionar a estímulos específicos (estresores); si se observa el planteamiento de Selye hay cambios a nivel biológico que intervienen en el proceso de desarrollo del estrés, generando respuestas del organismo que impactan directamente en el comportamiento o conducta que se da a raíz de la situación estresante.

Una de las explicaciones al estrés es aportada por McEwen (2005 citado por Molina, 2008) el cual menciona que es una respuesta vegetativa a alguna amenaza y se compone por tres fases: 1. Fase de alarma: reacción inicial del organismo ante un estímulo generador de estrés lo que genera la homeostasis; 2. Fase de resistencia: donde la adaptación es sostenida y permite que el individuo desarrolle mecanismos de supervivencia y, 3. Fase de agotamiento o cese de respuesta de adaptación: la cual conduce a la enfermedad. Si se observa lo mencionado por este autor en estas fases el deterioro que presenta el individuo es progresivo, en un principio la respuesta le permite a la persona adaptarse al evento y asimilarlo, permitiéndole restablecer su calidad de vida, pero en la última fase el individuo es absorbido o abrumado por la situación sin generarse homeostasis deteriorando así su salud física y mental.

Para otros autores como Mesier, et al. (2003 citado por Molina, 2008) señala que un estresor es un acontecimiento que perturba la homeostasis lo que es identificado por el individuo en dos formas real o aparente, la aparición de este estresor genera inmediatamente la reacción del sistema nervioso autónomo y ciertos procesos del sistema nervioso central.

1.4 Tipos de Estrés

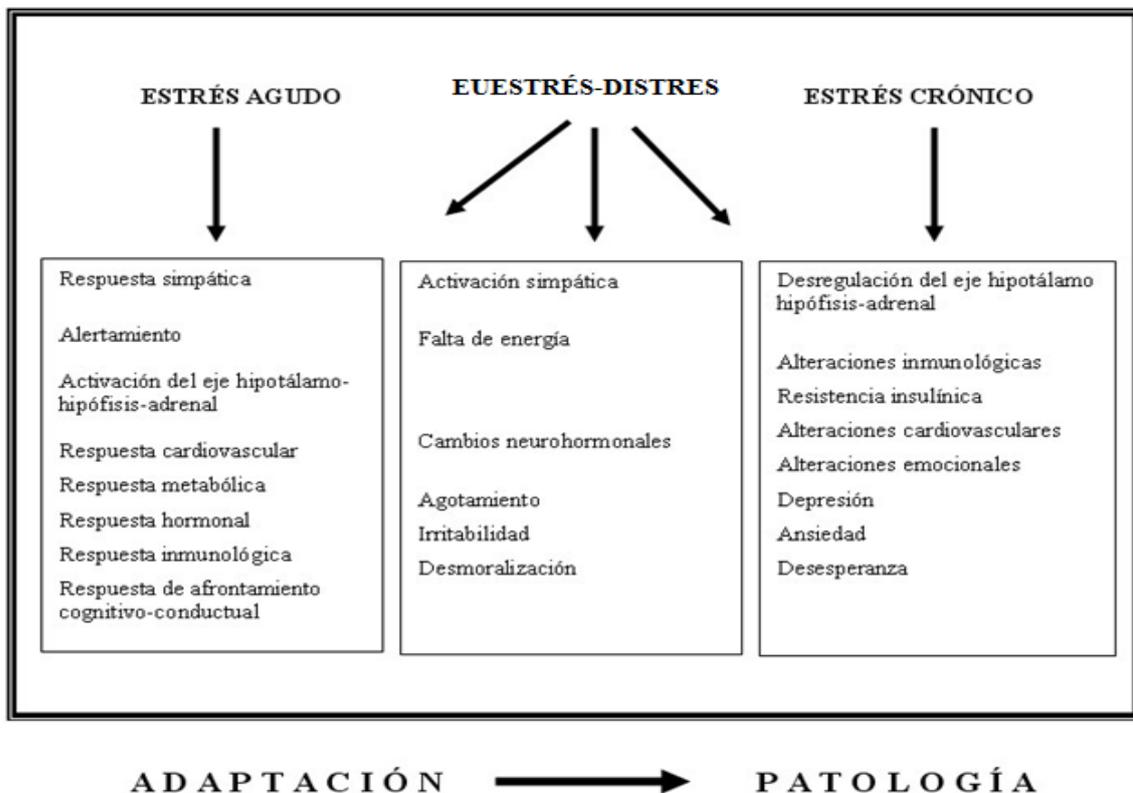
Existen diferentes perspectivas de la clasificación del estrés, las cuales se separan de la siguiente forma de acuerdo con Broom (1996 citado por Molina, 2008):

1. Euestres que es una respuesta de afrontamiento que le permite al organismo adaptarse y sobrevivir a cualquier situación estresante y genera un beneficio para la persona que lo experimenta, todos padecen en algún momento de este tipo de estrés.
2. Distres que incorpora a la situación estresante contenido emocional de la experiencia la cual es asimilado como una experiencia nociva y genera afectación en el estado emocional del individuo.
3. Estrés agudo: surge de las situaciones experimentadas por el individuo en el pasado y los pensamientos que tiene acerca del futuro, se presenta después de un episodio con altas cargas emocionales como la pérdida de trabajo, un accidente de tránsito, un robo, entre otras situaciones abrumadoras. Se caracteriza por respuestas a nivel emocional (enojo, irritabilidad, depresión), físico (dolor de cabeza, dolor de espalda, dolores musculares, problemas estomacales) y sobreexcitación pasajera (elevación de presión sanguínea, ritmo cardiaco acelerado, transpiración de la palma de las manos, dificultad para respirar).
4. Estrés crónico: cuando nos referimos a cronicidad estamos hablando de tiempo, en el caso del estrés este se puede prolongar por días, meses e incluso años, los estragos se observan progresivamente, se da por exposición continua a la situación estresante como un conflicto velico, una trabajo que no se desea, una relación afectiva tormentosa y diferentes problemas que generen altos niveles de desgaste en el individuo. Esta situación se prolonga en el tiempo sin que el individuo logre encontrar solución. Las consecuencias del individuo con estrés prolongado por largo tiempo se puede manifestar en consecuencias como suicidio, ataques al corazón, crisis nerviosas, e incluso desarrollo de cáncer (Lyle, 2010 citado por Herrera, 2012).

Continuando con la delimitación clínica del estrés se debe tener en cuenta el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM IV-TR, el cual menciona el estrés dentro de los trastornos de ansiedad de la siguiente manera: trastorno por estrés post-traumático, trastorno por estrés agudo, y se codifican dentro del eje IV problemas psicosociales y ambientales, es de suma importancia tener en cuenta e identificar la problemática dentro del manual ya que este nos permite dar un diagnóstico más acertado de la situación del individuo.

Ampliando la información se podrá observar en la figura uno (1).cada nivel de estrés generan diferentes cambios en la estructura del individuo, estos cambios afectan tanto el bienestar físico como el Psicológico; de allí la importancia de la habilidad del psicólogo para detectar el nivel correcto de estrés que tenga la persona para de este modo realizar un plan de tratamiento correcto.

Figura 1. Tipo de estrés



Fuente: (Molina, 2008, p. 355).

1.5 Estrés Laboral

El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante a nivel mundial, se presenta en todas las esferas de la vida del ser humano, dentro de estas esferas se encuentra el área laboral, los cambios que se han dado en la industria y los negocios han generado que los seres humanos tengan que desarrollar mayores destrezas para adaptarse a los rápidos cambios, obligando al ser al individuo a utilizar todas sus habilidades psicológicas en el manejo del estrés.

Como lo menciona Miranda (2008) debido en gran medida a las exigencias del entorno laboral de hoy, es muy frecuente que se presente presión en el trabajo. Los niveles de presión generan respuestas en el trabajador que lo llevan a activar todos sus sentidos manteniéndolo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender; todo esto depende en gran medida de las habilidades psicológicas que posea la persona, las cuales le permitirán adaptarse a las diversas situaciones que se le den en su actividad cotidiana, el estrés aparece cuando la persona no logra responder las demandas; es allí en donde la presión se hace excesiva y difícil de controlar.

Entendiendo el estrés laboral Cano (2002) menciona que el estrés se genera cuando hay divergencia entre las demandas del trabajo o el ambiente y los recursos del individuo para hacer frente a la situación, el estrés es una respuesta por parte del individuo que le permite responder rápidamente a las circunstancias que requieran de mayor esfuerzo que otras. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, nuestro sistema nervioso se activa y genera una alerta inmediata en todo el cuerpo, generando así la capacidad para procesar información más rápida para actuar de forma consecuente con la situación estresante que se esté presentando.

Siguiendo lo mencionado por Miranda (2008) señala que dependiendo el trabajador, sus habilidades personales y psicológicas se dará la respuesta ante el estrés; presentándose así diferencia entre cada individuo y como se manifiesta el estrés, ya que ciertas situaciones pueden generar estrés en un individuo mientras que en otro la respuesta se da de forma diferente.

1.5.1. Tipos de Estrés Laboral

- Episódico: El estrés episódico se presenta bajo circunstancias que generan estrés momentáneo, el cual no se posterga por largo tiempo, posteriormente los síntomas desaparecen paulatinamente, un ejemplo de este tipo de estrés es un accidente de tránsito, un robo o pérdida de trabajo. Hernández (2009)
- Crónico: Como lo indica Miranda (2008) el estrés crónico es aquel que es persistente en el tiempo y la sintomatología no disminuye, se da cuando el trabajador se somete por largo tiempo al agente estresor, los síntomas aparecen cada vez que el individuo se expone a la situación de estrés. Las situaciones más comunes que son generadoras del estrés crónico son:
 1. ambiente laboral inadecuado
 2. sobrecarga de trabajo
 3. alteración de ritmos biológicos
 4. responsabilidades y decisiones muy importantes.

1.5.2 Tipos de Estresores Laborales

De acuerdo con Baker (2000 citado por Cirera, 2012) el estrés laboral es asociado a factores de exigencia-control asociados directamente con las características psicosociales en el trabajo generadas por la discrepancia de las exigencias laborales y las expectativas de los trabajadores; las respuestas físicas y emocionales que perjudican al empleado se dan por el desequilibrio entre la labor realizada y las capacidades, recursos necesidades de la persona.

El estrés laboral se presenta por factores ambientales como individuales. Los factores ambientales son directamente asociados a cinco factores: factores intrínsecos al trabajo (condiciones inadecuadas, jornadas largas), el papel de la organización (responsabilidades muy altas, exigencias de comportamiento marcado), relaciones de trabajo (presión de superiores o empleadores, dificultades sociales con los compañeros), desarrollo de la carrera (falta de seguridad social, sistema de pensión, pocas oportunidades de ascenso), estructura de clima organizacional (amenazas, limitaciones de desarrollo individual); por otro lado están los factores individuales entre los cuales están los rasgos de personalidad, actitudes, indicadores culturales y demográficos; todos los

factores son importantes dentro de una organización para mitigar las consecuencias del estrés, es allí en donde la psicología hace su aporte con las estructuras de recursos humanos, la psicología jurídica y la psicología clínica, cada una cumple una función muy importante dentro de una organización laboral Cooper (1998 citado por Cirera, 2012).

1.6 Efectos del Estrés en la Salud

Para Joseph (2007) la respuesta que se presenta en el organismo expuesto a una situación amenazante ejemplifica como se prepara el cerebro ante un evento estresante, esta reacción consiste en una respuesta neuroendocrina y desencadenan una serie de respuestas que preparan al organismo a varias respuestas ya sea huida, enfrentamiento o miedo.

Continuando con los efectos causados por el estrés Peiro (2007) menciona un estudio de estrés en el trabajo, en los cuales se ven datos relevantes sobre las situaciones que preocupan a los trabajadores de la siguiente forma: 22,6% de los trabajadores les preocupa tener un accidente, perder el empleo 21,9%, riesgo de tener una enfermedad 19,5%, las posturas para trabajar 19,1%, el ritmo de trabajo 18,9%, el horario 17,3%, los esfuerzos físicos 16,8%, la monotonía 15,5%, relaciones con otras personas de la empresa 14,5%, además el 22,5% de los encuestados consideran que el trabajo deteriora su estado de salud. Observando esta investigación se puede encontrar que los empleados se preocupan con frecuencia por los efectos que pueda tener el trabajo en su salud.

Como se puede observar en el anterior estudio hay múltiples factores que generan preocupación y estrés en los trabajadores, pero no solo estos son los daños causados en la salud. Por ejemplo la secreción de adrenalina y glucocorticoides al torrente sanguíneo actúan como mediadores fisiológicos y generan efectos para adaptar al organismo a corto plazo, pero de igual forma genera daños en el organismo a largo plazo, estos daños afectan: Sistema digestivo: los dolores estomacales son una respuesta fisiológica del estrés, los daños a largo plazo afectan la digestión, generan la activación o inhibición, afecta también el colon generando episodios diarreicos; Obesidad: el estrés genera alteraciones en el apetito, lo cual genera incremento en los patrones alimenticios y en consecuencia aumento de peso, generando de esta forma la aparición de

enfermedades como diabetes o enfermedades cardiovasculares; Sistema inmune: con la exposición continua al estrés se debilita el sistema inmune generando vulnerabilidad ante infecciones; Sistema nervioso: los efectos del estrés repercuten en la aparición de una variedad de respuestas psicológicas como ansiedad, depresión, alteraciones del ciclo circadiano, problemas de memoria y falta de interés. Sistema cardiovascular: aumento de presión sanguínea, taquicardia, colesterol y triglicéridos elevados (Moreno, 2012).

1.7 Perdidas por Estrés Laboral

El estrés laboral genera grandes dificultades para las organizaciones y los individuos generando perjuicios económicos, salud, funcionamiento. Además de estos costos se genera un desgaste de todos los recursos estructurales en las áreas donde el individuo con estrés se relaciona como se puede ver en la tabla 1.

Tabla 1. Costos y pérdidas ocasionadas por el estrés laboral

Organizaciones	individuo
Costos de asistencia medica	Problemas Psicosociales
Indemnizaciones	Enfermedades físicas y psicológicas
Rotación	Pérdida de capacidad creativa
Desperdicio de tiempo y material	Gastos en medicamentos
	Baja concentración
	Caída del desempeño y la productividad
	Accidentes graves

Fuente: (Cirera, 2012)

Como se puede observar en la tabla anterior las repercusiones a nivel organizacional son muy amplias y las consecuencias son muy destructivas para ambos elementos, las consecuencias son en todas las áreas psicológicas, sociales, personales y económicas, afectando en gran medida la relación entre trabajador y empleador naciendo de esta manera disputas laborales, personales y legales. Se han realizado múltiple

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

investigaciones de estrés laboral dentro de diferentes organizaciones como empresas, fuerzas armadas, salud, industria, deporte, como se expone en la siguiente tabla:

Tabla 2. Investigaciones de estrés laboral

Año	Autores	Fuente	Muestra	Organización investigada	Principales factores estresores y consecuencias
1998	Begley	Journal of Occupational Organizational Psychology. New York, EUA.	65	Empresa en fase de fusión	Posibilidades de despido, necesidad de adaptación a la nueva cultura a causa de la fusión.
1999	Amabili y Conti	Academy of Management Journal. New York, EUA.	109	Empresa de Tecnología	Presión y sobrecarga de trabajo, falta de apoyo de la supervisión, falta de incentivo de la organización, ausencia de apoyo del grupo de trabajo.
2001	Barros y Nahas	Rev. Saúde Pública. Rio Grande do Sul, Brasil.	4.225	Ramo Industrial	Sobrecarga de trabajo, jefes sin preparación, clima tenso y presión en el trabajo.
2002	Tamayo y Troccoli	Rev. Estudios de Psicología. Rio Grande do Norte, Brasil.	369	Sector bancario	Falta de apoyo organizacional, ausencia de políticas de promoción y salarios, falta de apoyo de los jefes.
2003	Mendes, Costa y Barros	Estudos e Pesq. em Psicologia. R. Janeiro, Brasil.	20	Sector bancario	Ausencia de apoyo y soporte de la gestión, problemas de relación entre los colegas de trabajo.
2004	Rossi	IV Congresso de Stress da ISMABR y VI Fórum Intern. de QVT. Rio Grande do Sul, Brasil.	900	Empresas del sector metalúrgico	Sobrecarga de trabajo, incertidumbre en relación con la permanencia en el trabajo.
2005	Paschoal y Tamayo	Rev. Psicologia: Teoría Pesquisa. Brasilia, Brasil.	437	Empresas públicas y privadas	Relación insatisfactoria entre los colegas, falta de autonomía/control del trabajo, falta de oportunidades de crecimiento en la carrera.
2005	Silveira et ál.	Rev. Psiquiatra, Rio Grande do Sul, Brasil.	60	Batallón de la Policía Militar	Dificultades en el ejercicio de la profesión y falta de apoyo de la organización.
2006	Martins y Pinheiro	Rev. Vetor. São Paulo, Brasil.	100	Empresa del sector gráfico	Acumulación de trabajo, ambiente inadecuado, jornadas dobles.

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

2007	Costa, Junior y Maya	Rev. Panam. Salud Publica/Pan Am. J. Public. Health. New York, EUA.	264	Batallón de la Policía Militar	Jornadas dobles, falta de apoyo de la organización y bajos salarios.
2009	Takahashi	Dis. Maestría. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	201	Empresa de telemarketing	Sobrecarga de trabajo, acumulación de trabajo, jefes sin preparación, función poco reconocida.
2009	Oswaldo	Tesis de Doctorado. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	114	Empresas del Sector metalúrgico y servicios	Presión en el trabajo, acumulación de funciones y tareas, exceso de responsabilidad, ritmo acelerado de trabajo, dificultades en la administración de conflictos.
2010	Oliveira y Santos	Rev. Sociologías. Rio Grande do Sul, Brasil.	24	Batallón de la Policía Militar	Salario inadecuado para la función, sobrecarga de trabajo, jornadas dobles, presión en el trabajo y falta de apoyo de los superiores.
2011	Koltermann, Koltermann y Horta	Rev. Saúde, Rio Grande do Sul, Brasil.	502	Sector bancario	Ritmo acelerado de trabajo, acumulación de funciones y de tareas.

Fuente: (Cirera, 2012)

1.8 Calidad de vida laboral

Para Duran (2009) hay dos tipos de calidad de vida laboral, por un lado está la filosofía que tenga la organización frente al trabajo, a la situación del trabajador y como esta puede ser mejorada, desarrollando un conjunto de estrategias que permita optimizar los procesos de trabajo, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios. Por otro lado está la posición del trabajador el cual tiene un cumulo de necesidades y percepciones acerca de su trabajo, dentro de las cuales están las recompensas económicas, la seguridad laboral, oportunidades de crecimiento, sentirse respaldado y apoyado por el trabajador, condiciones óptimas que faciliten su labor y la necesidad de mantener buenas relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo. Este autor propone 4 factores vitales que proporcionan una calidad de vida laboral óptima los cuales se resumen y se explican fácil mente en la figura 2.

Figura 2. Dimensiones de calidad de vida laboral



Fuente: (Duran, 2009)

Como se demostró en el capítulo el estrés laboral es una reacción individual a las condiciones que se dan dentro de las organizaciones; los síntomas se presentan en forma progresiva deteriorando al individuo física, mental y emocionalmente repercutiendo en su desempeño laboral, generando pérdidas dentro de las empresas, situaciones conflictivas por parte del empleador y el trabajador. Las circunstancias que generan estrés en las organizaciones son la presión generada por altas cargas laborales y las relaciones que se dan por las labores que se realizan cotidianamente, pero también se dan por factores personales como rasgos de personalidad, problemas individuales como ansiedad, depresión y problemas asociados al entorno de la persona como familia, relaciones de pareja, causas involuntarias como robos o muerte de un familiar. Cuando se alcanzan niveles altos de estrés se desarrollan diferentes patologías ya sean físicas y psicológicas, una de las más comunes dentro de las psicológicas es el Síndrome de Burnout, mencionado ampliamente dentro de la literatura como consecuencia del estrés.

CAPITULO II

2. SÍNDROME DE BURNOUT

2.1 introducción

Durante toda su historia, el hombre ha necesitado del trabajo como una fuente de recursos y bienestar tanto para el como para las personas que están a su alrededor, pero esta necesidad ha cambiado al transcurrir el tiempo, en las sociedades rurales y campesinas era de vital importancia conocer el funcionamiento de la tierra y la naturaleza como principal fuente de subsistencia, posterior mente en la sociedad industrial se necesitó que el hombre desarrollara conocimientos y habilidades técnicas y prácticas que funcionaran en las diferentes industrias en auge, en la sociedad actual globalizada y cibernética se requiere el desarrollo del individuo en muchas más esferas, lo que hace que incremente la exigencia al individuo preparándolo a los notables cambios que se presentan en la actualidad. El CTI no es ajeno a las exigencias del mundo actual, requiere que su personal se adapte rápidamente a las exigencias que se plantean dentro de un aparato judicial, viéndose expuesto el individuo que labora para la institución a tareas que exigen de un gran nivel de adaptación y trabajo en función al cumplimiento de logros.

El hombre es un ser netamente social, y depende de la interacción con sus semejantes, en el trabajador del CTI, la relación con personas de toda índole es de vital importancia por no decir que depende de esta interacción. Como lo menciona Peiro (1996 citado por duran, 2001) el ambiente donde se desenvuelve el ser humano ha sido motivo de estudio para la ciencias sociales, las representaciones realizadas de su medio las crea el individuo basado en la interacción con su entorno y las personas que habitan en él, de este modo se construye la unidad sociocultural.

Este ambiente dentro del CTI se da directamente con diferentes ambientes, lugares y personas con las que el trabajador debe relacionarse. Dentro de estas actividades se deben realizar entrevistas, preguntas, dar información, rendir informes ante la fiscalía, argumentar frente a los entes legales, realizar capturas, investigaciones de campo, etc. Todas estas actividades se dan dentro de un marco legal que le exige al trabajador del CTI un grado de compromiso y perfección que en ciertos casos no es abordado correctamente por el individuo, desencadenando reacciones a nivel cognitivo, emocional y físico.

Por este motivo se decide realizar una investigación de la influencia del estrés y posteriormente la aparición del síndrome de Burnout como lo menciona Gil-monte (2005) el Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el trabajo se da a causa de la exposición continua al Estrés Crónico. se trata de la experiencia que tiene un individuo con una situación que para él es negativa, compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, esto se refleja en la mala actitud con las personas que atiende o con sus compañeros de trabajo. Al generarse la respuesta adversa para el individuo se pueden presentar disfunciones conductuales y fisiológicas, afectando tanto al individuo como a la organización con la que trabaja.

Como se observa en lo anterior, hay factores que llevan a delimitar la sintomatología del Burnout en el individuo, de esta forma se puede delimitar el síndrome y diferenciarlo de otras patologías asociadas al trabajo como lo menciona Martínez (2010) en la actualidad el síndrome de Burnout está presente en múltiples áreas laborales las cuales van desde gerentes de empresas hasta amas de casa, desde empleados de multinacionales hasta organizaciones humanitarias; los estudios demuestran que el síndrome es resultado de la exposición del trabajador a una situación de estrés crónico laboral y los mecanismos de afrontamiento que posee le son insuficientes para mitigar la situación adversa.

2.2 Definición

Según Grazziano y Ferraz (2010) en el momento que los niveles de estrés laboral es crónico se le denomina Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, la traducción al español es la siguiente Burn significa quemar, y out significa fuera, el termino hace alusión a algo o a alguien que está al límite de sus capacidades para realizar una actividad o que sus energías llegaron al final. Fue entre las décadas de los sesenta y setenta que el término se incorporó al ámbito clínico. El síndrome de Burnout es descrito por primera vez por Freudenberg (1974 citado por Franco, 2011) explicando el deterioro que sufrían las personas que se exponían a trabajos que tenían relación servicios de salud y educación, la descripción que realizó fue una sensación de fracaso y agotamiento que nacía de la sobrecarga laboral a la que se sometía el individuo.

Siguiendo los aportes realizados por Martínez (2010) el cual explica que el síndrome evoluciona por 3 dimensiones que son:

1. agotamiento emocional: este concepto hace referencia a la fatiga, cansancio o pérdida progresiva de energía que siente el trabajador.
2. La despersonalización: es una forma de protección que asume la persona que está sometida a la situación estresante buscando afrontar la desilusión y el agotamiento.
3. Realización personal: se caracteriza por la frustración del trabajador ante su crecimiento personal, laboral y económico; se caracteriza por comportamientos negativos hacia su labor y hacia las personas con las que trabaja.

En cuanto a Filas (2010 citado por Corredor, 2013) muestra los datos de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los cuales mencionan que el Burnout es una pandemia de la actualidad, que deteriora a los seres humanos como a las sociedades en donde habitan, provocando así un círculo donde las empresas con poca calidad laboral deteriora la salud del trabajador y este a su vez deteriora el funcionamiento de la empresa.

Por su parte Maslash (1976 citado por Bernaldo, 2007) menciona que era una situación de desgaste sufrida por trabajadores de servicios humanitarios, que tienen una respuesta inadecuada a una situación que les genera estrés crónico caracterizado por agotamiento físico, psicológico, emocional; se asumen actitudes de frialdad con las demás personas y dificultad para realizar las tareas asignadas. Para parra (2012) el síndrome de burnout se caracteriza por un desgaste emocional que genera rechazo al trabajo que se está desempeñando acompañado de una sensación de incapacidad para poder realizar las labores de trabajo.

Para Cirera (2012) el estrés laboral o síndrome de quemarse por el trabajo está vinculado directamente a las condiciones de trabajo, a las exigencias que superan la capacidad de las personas. El síndrome es causado por diferentes causas como presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento y conflictos laborales.

Por otro lado Freud (1930 citado por Duran, 2001) refiere que el trabajo y el amor se relacionan directamente, el exceso de las demandas laborales y el estrés que este genera contribuye a la inestabilidad del individuo, el trabajo nos debe vincular de forma directa

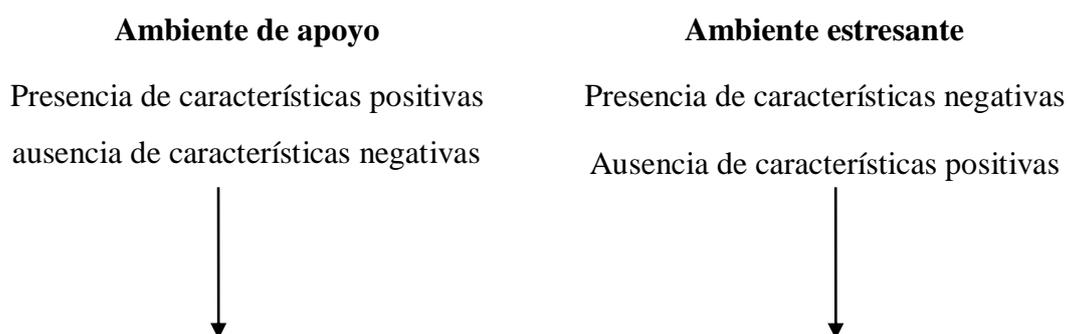
con nuestro desarrollo, no obstante la exigencia de eficacia aumenta el estrés y sus dañinos efectos.

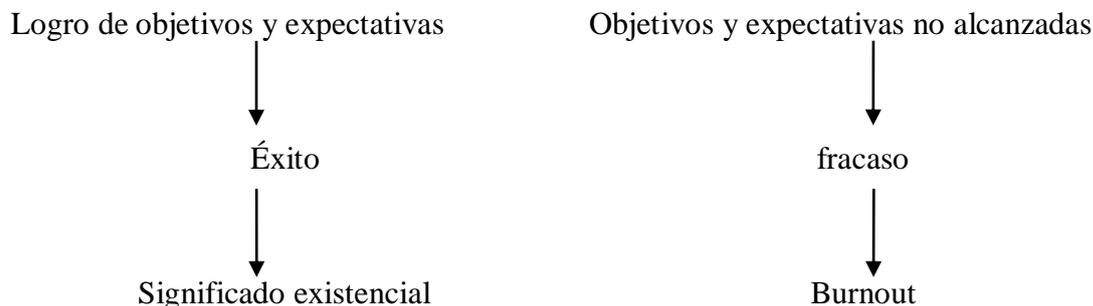
De igual forma Freudenberger (1974 citado por Duran, 2001) señala el síndrome de Burnout como una constante sensación de agotamiento, pérdida de interés en la actividad laboral y decepción; estas características se dan principalmente en personas que se dedican a realizar actividades que consistan en ayudar a otras personas, el agotamiento se da por perseguir metas y expectativas que no pueden ser cumplidas por el trabajo realizado o por la empresa empleadora.

Por último, Apiquian (2007) menciona que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, generando así en el individuo sentimientos y actitudes con consecuencias nocivas para la persona y la empresa donde trabaja. Se da principalmente en personas que trabajan con servicio al cliente o público como personal de la salud, profesores, vendedores, personal de atención del estado; las personas que se exponen a manejar público desarrollan desgaste crónico por su labor.

Una explicación del término Burnout se plantea en la figura 3 la cual es descrita en el trabajo realizado por Pines (1993, citado por Duran, 2001) quien considera que las personas que tienen altos grados de motivación dentro del ambiente laboral pueden tener una mejor imagen de la proyección de sus vidas, estas expectativas deben estar acompañadas de logros y metas alcanzados por la labor realizada, al haber ausencia de logros o bienestar en el trabajo la persona se puede frustrar y sentirse fracasada y de este modo desarrolla síndrome de Burnout.

Figura 3. Expectativas y objetivos





Fuente: (Pines, 1993 citado por Duran, 2001)

2.3 Síntomas del Síndrome Burnout

No se puede afirmar que el síndrome de Burnout aparece esporádicamente, este más bien es un proceso en el que el individuo desarrolla el síndrome, a través del tiempo sumando cada vez más síntomas que repercuten en la aparición de la sintomatología, como lo menciona Edelwich y Brodsky (1980 citado por Martínez, 2010) el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas:

1. Entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo: en esta etapa el trabajador se siente complacido con la idea de un nuevo reto que le permitirá crecer laboral y económicamente.
2. Estancamiento: el trabajador comienza a percibir que su trabajo no cumple con las expectativas que él había puesto en el, generando malestar.
3. Frustración: la persona desarrolla sentimientos y emociones negativas ante la tarea realizada y los beneficios que puede obtener de la misma no se logran percibir con facilidad.
4. Apatía: se genera al haber sentimientos de distanciamiento con el trabajo, la persona no quiere estar vinculada a su labor, se comienzan a dar comportamientos de evitación laboral e inhibición en su labor.

Estas repercusiones que fueron mencionadas son las que la psicología debe mitigar, generando un plan de acción y preparación en los casos en que se requiera, para esto se debe tener en cuenta la sintomatología que se presenta en un individuo que está mostrando síndrome de burnout. Teniendo en cuenta a Paine (1982, citado por Gil-monte, 2005) el cual establece 5 categorías para distribuir los síntomas:

- a. Síntomas físicos caracterizados por el incremento de fatiga, cansancio físico, aumento de dolores musculares y alteración en sistemas cardio respiratorio, digestivo, reproductor y nervioso.
- b. Comienzan a presentarse excesos en conductas adictivas como café, tabaco, alcohol; comienza la búsqueda de actividades riesgosas, agresividad o hiperactividad.
- c. Problemas emocionales como agotamiento emocional, episodios paranoicos, episodios depresivos, miedos frecuentes y sensación de locura.
- d. se deterioran paulatinamente las relaciones interpersonales, el individuo puede aislarse de personas y lugares que antes frecuentaba, conflictos con la pareja, familia, amigos.
- e. La actitud del individuo cambia ante la vida, pueden presentarse cambios en sus creencias, puede volverse sónico e irónico con las personas a las cuales brinda su servicio, desarrolla una constante sensación de frustración, impotencia y fracaso.

2.4 Modelos propuestos para el síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout tiene diversas definiciones gracias a las múltiples investigaciones que se han realizado para contextualizar el síndrome a las diferentes áreas de trabajo en donde se esté presentando la problemática, gracias al desarrollo de estos estudios se dio la aparición de varios modelos teóricos que permiten un mayor entendimiento de la problemática, según caballero (2010) estos modelos son: El modelo tridimensional MBI-HSS de Maslash (1982) el cual propone tres fases iniciando con agotamiento emocional, posteriormente se da la despersonalización y finaliza con la baja realización personal en el trabajo, este modelo es ampliamente utilizado en las investigaciones por la claridad y eficacia que presenta. El modelo de Price y Murphy (1984) el cual muestra que el síndrome es consecuencia del estrés laboral, menciona términos importantes como la pérdida de ilusión, pérdida del trabajador competente, las

fases propuestas son desorientación, labilidad emocional, culpa por el fracaso profesional y soledad y tristeza.

Por último Gil-monte (1999 citado por Caballero, 2010) realiza un gran aporte al incorporar las emociones y la cognición a la aparición del síndrome. Propone 2 fases la primera es el deterioro cognitivo, el cual se caracteriza por la pérdida de ilusión por el trabajo, el desencanto por la profesión ejercida, deterioro afectivo generando así agotamiento emocional y físico, de igual forma se desarrollan conductas negativas hacia las personas que atiende y sus compañeros de trabajo. La segunda fase se caracteriza por un gran sentimiento de culpa dentro de cada uno de los comportamientos desarrollados en la primera fase. A continuación en la tabla 3 se desarrollan las teorías del síndrome de Burnout y la fases propuestas por cada autor.

Tabla 3. Modelos del síndrome de Burnout

Autor	Fases sintomáticas
El modelo de Edelwich y Brodsky (1980)	Entusiasmo Estancamiento Frustración Apatía.
Modelo tridimensional del MBI-HSS” de Maslach (1982)	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal en el Trabajo
Price y Murphy (1984)	Desorientación Labilidad emocional Culpa por el fracaso profesional Soledad y tristeza
Gil-Monte (1999)	Deterioro cognitivo Sentimiento de culpa

Fuente: Elaborado por el autor

2.5 Grados Del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout tiene diferentes grados de afectación en el individuo, dependiendo del nivel de afectación se presentan consecuencias que impactan; según Apiquian (2007) menciona que hay 4 estadios que pueden estar presentes en el desarrollo de la aparición y desarrollo del síndrome:

1. Leve: comienza con la aparición de síntomas físicos, que no se especifican medicamente como cefaleas, dolores de espalda; lo que empieza a generar disminución en las capacidades del trabajador.
2. Moderado: se caracteriza por problemas de insomnio, dificultad en atención, los individuos pueden comenzar a auto medicarse.
3. Grave: se presentan episodios de ausentismo, malestar con la actividad desarrollada, se generan conductas de consumo como alcohol, cigarrillo y comida en exceso.
4. Extremo: se da cuando el trabajador se comienza a aislar del resto de la población laboral, puede presentar depresión crónica lo que podría desencadenar intentos de suicidio.

2.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Para Apiquian (2007) hay diversas consecuencias frente al síndrome de Burnout entre ellas se encuentran síntomas psicossomáticos, emocionales y conductuales. Como se puede observar en la tabla 4 las consecuencias son múltiples, aunque no se aplican a todos los casos, la persona puede presentar varios síntomas combinados.

Por otro lado Valdes (2009) hace referencia a un estudio en cuerpos administrativos penitenciarios, donde se encontró que: 74% de los encuestados presentaba un nivel alto de agotamiento emocional, el 84,77% mostraba un índice alto de despersonalización, y el 97,35% resulto con bajos indicadores de realización personal, el 65% de la muestra puntuó con niveles elevados de Síndrome de Burnout. Como se puede observar en la investigación anterior son muy altos los niveles de estrés laboral que se han encontrado en personas expuestas al trabajo judicial.

De igual forma Peiro (1999 citado por Parraga, 2005) menciona que las reacciones fisiológicas, psicológicas y comportamentales se dan en las personas de diferentes formas, en algunas se pueden dar acompañadas solo de malestar físico, mientras que en otros individuos las alteraciones se dan de forma psicológica y de comportamiento; no se podría de esta forma mencionar que características o consecuencias son generales en todos los individuos.

Tabla 4. Consecuencias del síndrome de Burnout

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
• Fatiga crónica	• Irritabilidad	• Cinismo.
• Dolores de cabeza	• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo	• No hablan.
• Dolores musculares (cuello, espalda)	• Depresión	• Apatía.
• Insomnio	• Frustración	• Hostilidad.
• Pérdida de peso	• Aburrimiento	• Susplicacia.
• Ulceras y desórdenes gastrointestinales	• Distanciamiento afectivo	• Sarcasmo
• Dolores en el pecho	• Impaciencia	• Pesimismo
• Palpitaciones.	• Desorientación	• Ausentismo laboral
• Hipertensión.	• Sentimientos de soledad y vacío	• Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.
• Crisis asmática.	• Impotencia.	• Relaciones interpersonales distantes y frías
• Resfriados frecuentes.	• Sentimientos de omnipresencia.	• Llanto inespecífico
• Aparición de alergias.		• Dificultad de concentración
		• Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes
		• Incremento de los conflictos con compañeros
		• Disminución de la calidad del servicio prestado
		• Agresividad.
		• Cambios bruscos de humor.
		• Irritabilidad.
		• Aislamiento.

Fuente: (Apiquian, 2007)

2.7 Delimitación del síndrome de Burnout

Parraga (2005) menciona que el síndrome de Burnout tiene características similares a los trastornos de ansiedad y depresión, como el afecto negativo, la sensación de vulnerabilidad, la preocupación, insomnio, baja autoestima. Estas características se encuentran presentes en todos, por lo tanto el proceso se puede dar sin que haya una diferencia perceptible, más bien se pueden asociar variables que son consecuencia del síndrome, como se observa en la tabla 5.

Tabla 5. Delimitaciones conceptuales del Síndrome de Burnout y los trastornos de ansiedad y depresión

	Burnout	Depresión	ansiedad
Definición	Estrés crónico y severo el que se traduce en la vivencia que experimenta el trabajador, frente a las actividades que se derivan de la interacción de factores que son propios de la institución u organización.	Estado de ánimo transitorio o estable caracterizado por tristeza, pérdida del interés o placer durante la mayor parte del día, casi a diario.	Estado de reacción emocional que consiste en sentimiento de tensión, aprensión, nerviosismo y preocupación, acompañado de activación o descarga del sistema nervioso autónomo.
Características	Agotamiento físico y mental, actitud de autosabotaje e indiferencia frente a las actividades y compromisos. Percepción de baja autoeficacia.	Bajo afecto positivo evidenciado por los siguientes síntomas: Tristeza, anhedonia, desesperanza, pérdida del interés, apatía, ideación suicida, baja activación simpática, alteraciones del sueño, apetito, sentimiento de inutilidad.	Hiperactividad fisiológica evidenciada por: miedo, pánico, nerviosismo, evitación, inestabilidad, alta activación simpática, tensión muscular, hipervigilancia, percepción de amenaza/peligro.
Teorías desde perspectivas cognitivas	Percepción del individuo de ser incompetente para hacer frente a los eventos propios de la organización o institución.	Visión negativa del yo, del mundo y del futuro, prevaleciendo cogniciones centradas en la pérdida. Predomina la información negativa autorreferente y minimización del material positivo.	Cogniciones centradas en la percepción de amenaza y de peligro anticipatorio e ilógico, con una exageración de la vulnerabilidad propia.
Factores de Predisposición	Interacción de factores que son propios de la institución u organización y del individuo, dado por las demandas (institución) y por la percepción de ineficacia y por el fracaso de las estrategias de afrontamiento (individuo) frente a los eventos estresantes.	Interacción de factores neuroquímicos, genéticos, ambientales y psicológicos dado por una configuración cognitiva centrada en la pérdida que vulnera al sujeto a percibir de manera negativas los acontecimientos.	Interacción de factores neuroquímicos, genéticos, ambientales y psicológicos dados por una configuración cognitiva centrada en la percepción de peligro y amenaza.

Fuente: Caballero (2010, p.139)

2.8 Factores que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout

a. Factores organizacionales

Para moreno (2001) los factores de más relevancia en la aparición del síndrome de Burnout en las organizaciones son la cultura corporativa, el clima socio-laboral y los estilos directivos, los cuales tienen correlación directa en la forma en que se encuentra estructurada la empresa. La forma de estructuración dentro de una organización es de vital importancia en la aparición de la sintomatología puesto que al haber una estructura clara y en la cual las personas puedan crecer disminuye la probabilidad de poco crecimiento del trabajador en la misma.

Haciendo mención a la cultura corporativa, Peter y Waterman (1983, citados por Moreno, 2001) afirman que cuando hay una buena cultura corporativa dentro de una organización se genera sentido de compromiso, autoestima profesional y crecimiento personal, por el contrario la ausencia de esta estructura generaría la ausencia de valores a largo plazo, falta de integración entre los trabajadores y los directivos de las mismas. A su vez Patlan (2012) menciona que una de las principales causas de burnout dentro de las organizaciones se da por la sobrecarga laboral, la cual genera altos niveles de agotamiento, cansancio físico y mental dentro de los trabajadores.

De igual forma Ortega (2003) menciona que las variables más evaluadas en la aparición del síndrome de Burnout son el clima laboral, el bienestar laboral, la autonomía del individuo, la ejecución dentro del trabajo, el apoyo por parte de sus jefes y compañeros. A su vez mencionan que dentro de los factores que puede influenciar la aparición del síndrome están las horas de trabajo, el tipo de contrato, se ha podido observar que las personas con horarios fluctuantes y contratos poco beneficiosos para la persona aumentan la probabilidad de que se presente el síndrome.

Así mismo Cairo (2005 citado por Mena, 2010) propone 10 factores que contribuyen al desarrollo del burnout dentro de una organización: la falsa percepción de no poder desarrollar la actividad, el exceso de trabajo, el conflicto de rol, la falta de capacitación en el trabajo que se desarrolla, inequidad e injusticias dentro de la organización, la falta de equidad, relaciones conflictivas con clientes o usuarios, molestias por parte de

superiores, el no involucramiento del empleado en la toma de decisiones, dificultades para el crecimiento laboral o asensos dentro de la empresa, relaciones conflictivas con compañeros y jefes

b. Factores individuales

Dentro de las variables que se deben tener en cuenta en la aparición del síndrome están las sociodemográficas, la historia personal, problemas de adaptación del individuo, posibles situaciones predisponentes de la conducta. Para Huertas (2005 citado por Mena, 2010) hay factores claves que contribuyen al desarrollo del síndrome como lo son vulnerabilidad y orientación a metas, la vulnerabilidad es la tendencia que tiene el individuo para ver pocas opciones en su entorno y las pocas que el percibe le parecen negativas o escasas; la orientación a metas se define como la escasa habilidad y voluntad que tiene el individuo para plantearse metas acorto, mediano y largo plazo.

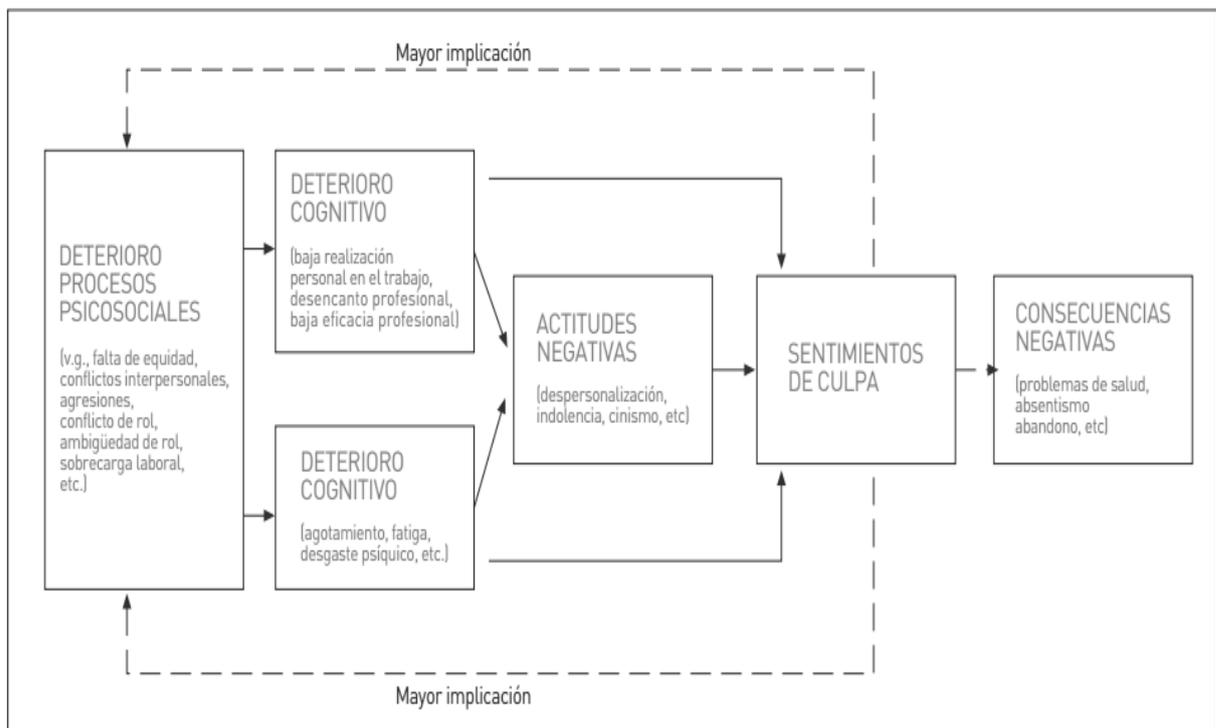
Para Avalos y García (2010) la personalidad del individuo juega un rol importante en el desarrollo del síndrome no solo en la aparición sino también en la predisposición que puede tener la persona que lo padece, en este sentido parece que las personas con altos estándares de realización personal o perfeccionismo tienen más tendencia al desarrollo del Síndrome de burnout.

Por otro lado Maslash (1981 citado por Mena, 2010) menciona que el síndrome se encuentra ligado a tres dimensiones que son: agotamiento frente a las exigencias propuestas por el trabajo o la labor desarrollada, despersonalización que genera conductas aversivas ante las personas con las que se relaciona dentro de su trabajo ya sean internas o externas, y la baja realización personal que es la percepción negativa de las posibilidades que posee el individuo.

Siguiendo los aportes de Alvares (1991 citado por Roth, 2010) el cual refiere que existen diferentes factores del trabajador que pueden aumentar los conflictos que se dan dentro de su trabajo dentro de estos encontramos conductuales como consumo de alcohol o drogas, conflictos familiares; emocionales como distanciamiento social, irritabilidad, depresión, problemas de concentración; menciona también el autor que hay mecanismos de defensa que ha creado la persona lo cual dificulta más su trabajo dentro de estos encontramos la negación de emociones, atención selectiva, ironía, racionalizaciones, y desplazamiento de afectos.

Para Gil- Monte (2005) uno de los sentimientos que más puede contribuir con el desarrollo del síndrome de burnout es el sentimiento de culpa, estos sentimientos generan que el empleado se sienta muy comprometido y responsable por cualquier situación que se de en el área laboral, al no poder cambiar las condiciones dentro de su trabajo el individuo tiende a desarrollar apatía he indiferencia ante las personas y el trabajo que está realizando; en la figura 4 Gil-Monte expone el papel que juega la culpa en el desarrollo del síndrome.

Figura 4. Funciones de la Culpa en el Desarrollo del Síndrome de Burnout



Fuente: (Gil-Monte, 2005)

2.9 Áreas de investigación del Burnout

Sin lugar a duda han sido muchas de las oportunidades que ha tenido el Burnout de ser investigado en los diferentes campos de acción de la psicología. A continuación se enuncia algunas de ellas.

2.9.1 Investigación en el área educativa

El síndrome de Burnout se ha estudiado en varias ocasiones dentro del área educativa (primaria, secundaria y universitaria), aportando grandes datos que le permiten

identificar causas, situaciones, tratamientos y demás beneficios que desde la psicología se pueden aportar para esta área. Por ejemplo, se pueden citar los aportes desarrollados por Muños y Correa (2012); Extremera y Fernández (s.f.); Garzón y Enríquez (2010); Arias y González (2009); Barraza, et. al (2012); Barraza, et. al (2007); Rodríguez, (2011); Aris (2009); Barbosa, et. al (2009).

2.9.2 Investigación en el área Laboral

Las raíces de las primeras investigaciones del síndrome de Burnout se encuentran en la psicología laboral u organizacional, la mayor parte de los primeros estudios se realizaron en esta área, los principales referentes teóricos edificaron su información desde este campo de trabajo, aquí se podría mencionar diversos aportes como los de Andres, et. al (s.f.); Fidalgo (2009); Corsi, (s.f.); Quiceno y Vinaccia (2007); Grazziano y Ferraz (2010); Forbes (2011); Bresó (2009).

2.9.3 Síndrome de Burnout en el Ámbito Judicial

Los estudios del Síndrome de Burnout se han realizado en diversas áreas, desde fuerzas militares, industrias, empresas del sector privado y público. El área judicial no es ajena a la aparición del síndrome, dentro de estas hay múltiples cargos que trabajan en la administración de justicia; no solo las personas encargadas de las leyes como jueces, abogados y fiscales se podrían evaluar; hay múltiples cargos dentro del aparato judicial como secretarias de juzgados, entes penitenciarios, guardias penales, y cualquier persona que este desenvolviéndose dentro de la atención a personas que soliciten los servicios judiciales. De esta manera se señalan algunas contribuciones aportadas por Sánchez (2012); García (2012); Hernández (2005); Pizarro (2010); Ventura (2000); Molina (2012), Acevedo (2010).

De acuerdo con Valdés (2009) la OMS menciona que la actividad judicial y penitenciaria son colectivos expuesto a factores psicosociales de riesgo. De igual forma Gil-monte (2006, citado por Valdés, 2009) menciona que la justicia es una labor de riesgo emergente ya que su actividad laboral es de exposición a factores psicosociales como inestabilidad emocional y están sometidos a una carga de estrés negativo constante lo que no les permite una homeostasis adecuada.

Para Valdés (2009) el trabajo de los servidores públicos y profesionales del sistema penitenciario y judicial se expone a situaciones de vulnerabilidad que no se presentan en ninguna otra área o profesión ya sea en el área pública o privada. Maslach (1976) citada por Cáceres 2006 realizo trabajos en 200 trabajadores de servicios sociales entre ellos abogados y profesionales judiciales, lo que se encontró en estos estudios es que crean mecanismos de defensa para soportar su labor como distanciarse de las personas a las que brindan sus servicios, esto generaba disminución en el ánimo de las personas, aumento de ausentismo. En estos estudios se pudo encontrar correlación entre el Síndrome de Burnout y alcoholismo, problemas familiares.

En un estudio realizado por Kaspersen (2003 citado por Cáceres, 2006) a soldados de las Naciones Unidas y personal voluntario se encontró que había altos niveles de estrés asociado a su actividad de exposición a violencia contra otros y contra ellos mismos. Turcios (2006) menciona que el síndrome de Burnout se presenta con mucha frecuencia en personas que ofrecen sus servicios a personas involucradas en procesos legales, el estrés generado por este tipo de actividades genera afectación en la calidad el servicio ofrecido.

En un estudio realizado por Turcios (2006) en psicólogos jurídicos se observo que 45 de 60 trabajadores manifestó sentirse quemado por la labor realizada en el ámbito judicial, 55 de los evaluados experimentan agotamiento emocional. Estos psicólogos atienden víctimas de delitos, ayudan a afrontar problemáticas delincuenciales, dolor y sufrimiento por parte de víctimas. 37 individuos de de la muestra evidencio desarrollo de conductas negativas para sus pacientes y 19 de ellos mostraron estar en niveles altos de Síndrome de Burnout.

Por otro lado, Tejero (2013) menciona que el Síndrome de Burnout no solo tiene importantes aplicaciones en el ámbito forense o pericial. El psicólogo tiene gran trabajo de prevención de riesgos laborales y educación en el área jurídica. Sepúlveda (2011 citado por Tejero, 2013) identificó como graves los niveles de Síndrome de Burnout dentro de los trabajadores del servicio judicial, de igual forma Gil-monte (2012 citado por Tejero, 2013) menciona que el Burnout en los funcionarios judiciales es de dimensiones preocupantes, el 38.7% de estos trabajadores tiene altos niveles de Síndrome de Burnout, esta muestra tiene altas probabilidades de de riesgo psicosocial en el trabajo.

En un estudio realizado a Policías Esteve (2009 citado por Expósito 2009) menciona que esta profesión es de alta vulnerabilidad para el desarrollo del síndrome de Burnout por la interacción con la ciudadanía y situaciones traumáticas que podrían generar desequilibrios emocionales. Comprobando lo anterior mente mencionado el autor realizo un estudio en donde se tomó una muestra de 525 policías se halló que la despersonalización afecta a los agentes más jóvenes, el agotamiento emocional afecta a los agentes de más edad, la realización personal está directamente relacionada al auto concepto social.

Como se puede observar durante este apartado las personas que desempeñan labores dentro de la rama judicial están expuestas a múltiples factores que podrían generar el desarrollo de Síndrome de Burnout dentro de las instituciones que realizan este tipo de labores, es de gran importancia tener en cuenta que estas labores se encuadran dentro de la victimización de quinto nivel, la cual es padecida por los trabajadores de la justicia al estar expuestos a situaciones legales que pueden generar impacto psicológico por las circunstancias de exposición a las personas a quienes sirven

2.10 Medidas Encaminadas para Ayudar A las Personas que Sufren del Síndrome de Burnout

Dentro del tratamiento para el síndrome de burnout se deben realizar diferentes estrategias encaminadas no solo a la intervención del individuo sino también a las empresas en donde se está desarrollando la problemática según Dewe y Guest (1990 citando por Ramírez, s.f.) se han identificado siete tipos de estrategias para las organizaciones: 1. Abordar la problemática, 2. No permitir que el problema se expanda, 3. Mecanismos de descarga emocional, 4. Generar medidas de prevención, 5. Preparación para abordar la problemática, 6. Utilización de recursos familiares 7. Intentar asimilar las consecuencias del síndrome. Esto le permite a la empresa y a las personas que laboran en la misma tener conciencia de enfermedad y las consecuencias que se presenten por la misma, generando de este modo una colaboración en todas las áreas para mejorar la organización.

De igual forma Beer y Newman (1979) mencionan que las estrategias de afrontamiento deben ser asumidas también por la organización, estos mecanismos podrían ser rediseñar los puestos de trabajo, modificaciones en la estructura

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

organizacional, retroalimentaciones constantes a las personas para generar empatía, mejorar la selección de personal tanto operaria como administrativa, formación al personal en relaciones humanas, mejoramiento de condiciones de trabajo, servicios y promoción de salud y bienestar

CAPITULO III

3. ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL (EDO)

3.1 Introducción

En sus inicios el Burnout no tenía mecanismos de evaluación que permitieran una medición, la evaluación y diagnóstico se realizaban por medio de técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios, pero la Psicología constantemente esta en búsqueda del desarrollo de técnicas que permitan un diagnóstico más asertivo para que los profesionales de la salud puedan dar cuenta de los estudios que se están realizando (Uribe, 2010).

Por este motivo se han creado diversas pruebas psicológicas que permiten evaluar el burnout principalmente desde los tres factores de Leiter como agotamiento, despersonalización y satisfacción de logro; los instrumentos más conocidos son:

1. Maslach Burnout Inventory -MBI- (Maslach & Jackson, 1981, 1986)
2. Burnout Measure -MB- (Pines & Aronson, 1988)
3. Teacher Stress Inventory -TSI- (Schutz & Long, 1988)
4. Teacher Burnout Scale -TBS- (Seidman & Sanger, 1987, en Buendía & Ramos, 2001)
5. Holland Burnout Assessment Survey -HBAS- (Holland & Michael, 1993)
6. Cuestionario Breve de Burnout -CBB- (Moreno & Oliver, 1993)
7. Escalas de evaluación de estrés, satisfacción laboral y apoyo social -EESSA- (Reing & Caruana, 1987)
8. El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo -CESQT- (Gil-Monte, 2005).

3.2 Características

El instrumento Escala de Desgaste Ocupacional comenzó con una investigación que realizaron Uribe-Prado y cols. (2008) en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, y se basaba en tres factores que son cansancio

emocional (agotamiento), despersonalización, y falta de realización personal (insatisfacción de logro), obtenidos mediante análisis factorial exploratorio, esta primera prueba obtuvo un puntaje de confiabilidad del (91%), en este momento la prueba constaba con 50 reactivos para medir desgaste ocupacional (bournout). Las variables que se medían dentro del instrumento eran edad, sexo, número de hijos, tipo de puesto, tipo de trabajo, tabaquismo, horas libres, y de trabajo (Uribe, 2010).

Así mismos Uribe (2010) señala que la prueba tiene como objetivo evaluar el desgaste ocupacional que se presenta en adultos dentro de su vida laboral, estos resultados se obtienen por medio de 130 reactivos que se aplican a personas en edad laboral. Se puede aplicar la prueba de forma individual o colectiva, lo que es una característica importante que beneficia al investigador, permitiéndole mayor funcionalidad al momento de utilizar el instrumento. Además de estos beneficios es una prueba que requiere de un tiempo aproximado de 20 minutos, teniendo en cuenta las características de la población a la que se le aplica la batería el tiempo juega un factor importante, de esta manera en la tabla 6 se muestras las características del instrumento

Tabla 6. Características del Instrumento

Nombre	Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)
Autor	Dr. Jesús Felipe Uribe Prado
Numero de reactivos	Versión exploratoria: 50 reactivos Versión confirmatoria: 30 reactivos para fines estadísticos
Por su método:	Prueba psicométrica
Por su finalidad	De investigación y/o diagnostico
Por el planteamiento del problema	De ejecución típica
Área del comportamiento acotada	Salud ocupacional (estrés y burnout)
Por la modalidad de aplicación	Lápiz y papel
Demandas exigidas al sujeto	Potencia o dificultad
Grado de aculturación de la	Media alta

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

prueba

Sujetos al que se dirige:	Normales con escolaridad			
Por el modelo estadístico	Teoría de la respuesta al ítem y análisis factorial exploratorio y confirmatorio			
Según el modelo conceptual	Prueba referida al criterio			
Por el tipo de calificación	Escalamiento tipo diferencial semántico			
Confiabilidad de construcción	Alfas de Cronbach en:			
	Versión:	Exploratoria	Confirmatoria	Normativa
	F1	.8554	.7894	.7944
	F2	.7646	.7748	.7325
	F3	.8681	.8620	.8657
Valides de construcción:	De contenido mediante interjueces y de constructo. Correlacionó significativamente y de acuerdo a la literatura internacional con variables psicosomáticas, entre otras variables.			
Tiempo aproximado de aplicación	de 30 a 50 minutos			
Administración	Individual o colectiva			

Fuente: (Uribe, 2010, p.25-26).

Por otro lado en la tabla 7 se señala los cuatro factores generales, los siete subfactores psicosomáticos y los reactivos que evalúan cada una de las escalas y de los cuales está compuesto el cuestionario de Burnout.

Tabla 7. Factores y reactivos

Factores	Reactivos	Total X
F1 Agotamiento	2+,4-,5+,6+,14-,19+,20+,26+,27-	9
F2	3-,7+,9-,16+,18+,21-,22-,23-,29-	9
Despersonalización		
F3 Insatisfacción de logro	1+,8+,10+,11+,12+,13+,15+,17+,24+,25+,28+,30+	12
F4 Psicosomático (+-)	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,	40

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

	48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64, 65,66,67,68,69,70	
F4a Sueño	31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64	11
F4b Psicosexuales	38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69, 70	10
F4c Gastrointestinales	35, 44, 45, 57, 60, 62	6
F4d Psiconeuróticos	37, 46, 48, 53, 54, 63	6
F4e Dolor	34, 43, 47, 49, 59	5
F4f Ansiedad	41	1
F4g Depresión	32	1

Fuente: (Uribe, 2010, p. 27)

De igual forma los materiales que se usan para la aplicación son: El manual de aplicación, el cuestionario, la hoja de repuesta, la plantilla de calificación y por último el formato de calificación para interpretar la prueba.

Adicionalmente a esto se toma la decisión de aplicar esta prueba psicotécnica ya que como lo menciona Uribe (2010) este instrumento es una de las pruebas que mide el síndrome de burnout y sus implicaciones psicosomáticas, además fue estandarizada con población de Latinoamérica y México dándole validez por las características demográficas y culturales de la población evaluada.

CAPITULO IV

4. VICTIMOLOGIA Y VICTIMIZACION

4.1 Introducción

Para poder entender la importancia de la Victimología en el que hacer del psicólogo primero se debe entender en qué consiste la psicología jurídica y forense. La Psicología jurídica es la especialidad que está implícita o directamente relacionada con el mundo del Derecho y la justicia. El psicólogo se sumerge con sus conocimientos en un área que podría parecer ajena a su campo de trabajo pero no lo es.

Por el contrario, en todo lo que aplica en el área jurídica le exige al psicólogo una ampliación y comprensión de temas como comportamientos legales, delictivos, funcionamiento de tribunales, procesos penitenciarios, funcionamiento y valor del testimonio, mediaciones legales, victimología y demás estructuras del aparato legal no solo de el país donde se encuentra si no a nivel mundial.

Por otro lado, es de suma importancia el papel de la psicología forense en el proceso con las víctimas, ya que con esta se puede recolectar, analizar y presentar evidencia científica que es aportada en los procesos penales. Esta información no solo requiere de un conocimiento amplio de psicología, demanda altos niveles de responsabilidad, ya que se está manejando la vida de uno o varios seres humanos y del resultado que se aporte depende en gran medida el resultado de un proceso.

Con lo mencionado anteriormente se da contexto al estudio que se realiza, ya que el cuerpo técnico de investigación se desenvuelve dentro de todo el entorno judicial con implicaciones de coste para estas personas a nivel psicológico, social, familiar y físico.

4.2 Victimología

Para Rubio, et al (2010) la Victimología es el estudio de las causas por las que una persona o un grupo de personas son víctimas de un delito o acto criminal. De igual forma estudia como el perfil de una persona dependiendo de su estilo de vida conlleva

de mayor o menor modo a ser víctima de un crimen. El campo de la Victimología es cubierto por una diversidad de disciplinas o materias como: sociología, psicología, derecho penal, y criminología. Con las ciencias mencionadas anteriormente la victimología tiene un gran campo de trabajo y cobertura, tomando parte activa no solo para el beneficio de la víctima sino también para muchas ramas que se pueden beneficiar de la misma.

De igual forma, Hikal (2009) menciona que la victimología es el estudio, el tratamiento y la rehabilitación, realizada por especialistas que estudian la conducta antisocial, dentro de la Victimología se estudian diferentes tipos de víctimas, como son víctimas de accidentes de tránsito, desastres naturales, conflictos bélicos, accidentes laborales entre otros.

Continuando con la definición de Victimología, Díaz (2006) menciona que las víctimas no son solo el sujeto pasivo del hecho criminal, también lo son los allegados, los familiares, el grupo social donde se desenvuelve el individuo y la comunidad. Si se observa esta apreciación se puede ampliar la mirada de víctima y los diferentes enfoques de trabajo que permite este estudio.

4.2.1 Tipos de Victimología

Dentro de la victimología se encuentran diferentes campos de trabajo, donde se pueden resaltar la victimología clínica, criminológica, forense, penitenciaria. De esta manera Hikal (2009) hace una breve descripción de cada uno:

- **Victimología clínica:**

Se trata del estudio clínico, tratamiento y rehabilitación de las personas que son afectadas por una conducta antisocial, no solo interviene al individuo que fue víctima, sino a todo el conjunto social afectado por el delito.

- **Victimología criminológica:**

Es aquella encargada de curar las lesiones de las víctimas, ayudándolos en la restauración de la tranquilidad que perdieron a causa del delito, además de esto se pretende reparar el daño moral, la dignidad y evitarles la futura victimización. Es decir

reconstruir la vida de las personas afectadas por circunstancias ajenas a su vida, las cuales nunca quisieron verse involucradas en esta situación.

- **Victimología forense:**

Se caracteriza por brindar elementos probatorios al órgano de justicia analizando como la víctima fue involucrada en el hecho. Se encarga de verificar si la victima podría ser provocadora del delito, si el delito es producto de la imaginación, o simplemente es víctima de las circunstancias.

- **Victimología penitenciaria:**

Su finalidad es estudiar a aquellos individuos sometidos a un proceso penitenciario. Esta se encarga de demostrar cómo se ven afectadas las personas privadas de la libertad, en situaciones como maltrato, vulnerabilidad de los derechos humanos, además de la victimización que sufre la persona que aun siendo inocente es condenada y recluida sin haber perpetrado delito alguno.

4.2.1 Clases de Victimología

Continuando con el entendimiento de la Victimología es necesario enfatizar sobre cada una sus divisiones y es por esto que Boderó (s.f) menciona dos tipos de ellas, la positivista o conservadora y la Victimología general.

- **Victimología conservadora:** En la primera solo se tiene en cuenta el hecho punible y marcado dentro de las leyes, el cual solo se observa desde la perspectiva delito-victima sin tener en cuenta algunos factores que podrían alterar la situación.
- **Victimología general:** tiene en cuenta factores biopsicosociales, en esta se amplía el estudio a cuestionamientos o preguntas como el por qué la persona se convirtió en delincuente, las etiquetas sociales que se le podrían dar a la víctima o al delincuente, tiene en cuenta factores demográficos o situaciones desestabilizantes para la persona como condición física o psicológica.

Ahora bien después de haber profundizado sobre victimología es necesario dar paso y conocer un poco más acerca de lo que es victimización y como esta hace parte fundamental para reconocer que tipo de víctimas son aquellas personas que trabajan en la rama judicial.

4.2 Victimización

Para Alonso (2006) la victimización es el proceso por el que atraviesa una persona después de un hecho que le ha generado traumatismos. Este proceso se divide en dos partes, por un lado se encuentran los factores por los cuales se cometió el delito y por el otro, la consecuencia del delito sobre la víctima. Este autor también menciona cuales son los elementos más significativos de la victimización:

- Factores individuales: Dentro de esta categoría se agrupan factores demográficos como la edad, el sexo y características de personalidad que son de gran importancia ya que de ellos depende la forma de asimilación del hecho delictivo por parte de la víctima.
- Comportamiento de la víctima: En este factor el estilo de vida que tenga la víctima como ser provocador de la agresión o delito, la actitud poco precavida, los comportamientos adictivos y el contacto con actividades de alto riesgo o actividades ilegales juegan un papel importante.
- Ofensores: las características del ofensor, la relación de este con la víctima, los motivos que lo llevan a elegir la víctima, son circunstancias a tener en cuenta en estos casos.
- Factores sociales: dentro de este campo se debe incluir riesgos del entorno social, el ambiente y sus elementos, la estigmatización, la marginación, la reacción del entorno frente al delito. Este conjunto de factores deben ser tenidos en cuenta en el momento de abordar una víctima o un caso de victimización.

4.3.1 Tipos de victimización

Comúnmente la victimización se enmarca en el tipo de víctima en la cual se debe enfocar el trabajo, por este motivo se ha dado una organización de la victimización para

enmarcar las investigaciones que se realicen, cada nivel reúne ciertos patrones y rasgos propios para delimitar o agrupar, aunque también se pueden dar casos en que la víctima se encuentre en varios niveles de victimización. De acuerdo con este planteamiento Baca (2006) menciona 3 tipos de victimización:

- **Victimización primaria:** La victimización primaria consiste en el proceso en el cual una persona sufre directa o indirectamente daños físicos y psicológicos, producto de un hecho delictivo. En este caso los daños no solo se derivan del impacto que se causa por el mismo suceso, sino también de los daños psíquicos que sufre la persona por el acontecimiento, en el caso del robo sería que la persona desarrolle temores a salir sola para su lugar de trabajo.
- **Victimización secundaria:** En este caso la víctima tiene secuelas por consecuencia directa del proceso judicial a causa del delito. Este tipo de consecuencias están asociadas a interrogatorios, peritajes médicos o psicológicos, además del contacto con el ofensor en el juicio y verse involucrado en comentarios.
- **Victimización terciaria:** La victimización terciaria es la exposición que sufre una persona al ser condenada por un delito y las consecuencias que esto acarrea para él o para terceros. Para el caso de la víctima se puede observar el hacinamiento carcelario y las malas condiciones humanitarias dentro de ellas, en el caso de terceros los procesos que atraviesa una familia para visitar un recluso, o los hijos de las reclusas que nacen y se desarrollan dentro de un penal.

En la mayoría de los estudios se toman estos tres niveles de victimización para sustentar el proceso, pero los estudiosos de la materia han comenzado a observar que en algunos casos hay otros niveles de victimización que en la actualidad se están incorporando, como lo es el caso de la victimización de cuarto y de quinto nivel, como lo menciona Reich (s.f.)

- **Victimización de cuarto nivel:** Este tipo de victimización va asociada no solo a la víctima sino a personas cercanas a la misma, como sus familias, hijos y

conyugues, los cuales deben modificar aspectos de su vida para poder apoyar a la víctima, como lo son los cambios de lugar de residencias, de trabajo y lugares de estudio.

- **Victimización de quinto nivel:** Este tipo de victimización es la que sufren las personas que trabajan para el aparato judicial o la administración de justicia, en este caso estamos hablando de jueces, fiscales, abogados, peritos, investigadores, o cualquier persona que se desenvuelva en el ámbito judicial y que por su labor sufra algún tipo de consecuencia.

Con lo expuesto anteriormente se hace necesario identificar y conocer el concepto de víctima para hacer una contextualización adecuada sobre victimología y victimización.

4.3 Víctima

Para definir víctima se tiene en cuenta el concepto de Márquez (2011) el cual describe a la víctima como cualquier persona que sufre un daño, sea totalmente inocente o que tenga participación directa o indirecta en el perjuicio, ya sea voluntaria o involuntariamente.

Concluyendo con este capítulo es de resaltar el papel que tiene esta investigación en la vida de los agentes del cuerpo técnico de investigación. Ya que al estar sometidos por tanto tiempo a un aparato judicial como el de este país, los pone en altos grados de vulnerabilidad no solo de su integridad física y psicológica, sino también la de sus familiares, amigos y demás personas que están involucradas a su alrededor.

De acuerdo con la clasificación de victimización se puede decir que los agentes del CTI están catalogados como víctimas de quinto nivel, es decir: “aparte de la víctima tradicional del delito, existe otra víctima silenciosa del proceso penal, constituido por el equipo de investigadores, fiscales, jueces y peritos, que día a día convive con el dolor ajeno” (Smith, 2007, p. 66).

Lo que indica que estas personas se encuentran sometidas a conflictos laborales, jornadas de trabajo extendido-nocturno, contacto directo con víctimas de delitos o

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

victimarios de toda índole. Además de presenciar escenas de crímenes aberrantes y violentos como asesinatos, masacres, violencia, abusos sexuales, suicidios, atentados terroristas entre otras. Conllevándolos a poseer una carga emocional, un deterioro físico y mental. De igual forma las relaciones con pares laborales se ven permeadas por los conflictos internos de cada individuo perjudicando de este modo no solo a la institución sino también a los usuarios que ellos atienden.

Una de las características principales en este tipo de población es la poca motivación que tienen para el crecimiento personal y profesional ya que los pocos espacios y las altas cargas de trabajo no permiten un desarrollo óptimo del potencial de la víctima, lo que genera monotonía, altas cargas de estrés, irritabilidad, y poca efectividad para solucionar los problemas que se le presentan

CAPITULO V

5. CUERPO TECNICO DE INVESTIGACION

5.1 Introducción

Para dar cumplimiento a sus tareas constitucionales la Fiscalía General de la Nación cuenta con diferentes áreas las cuales se encargan de brindar servicios de investigación jurídica, forense, técnica, y científica que se realizan por medio de un órgano llamado cuerpo técnico de investigación (CTI), quien está encargada de coordinar, asesorar y dirigir funciones de policía judicial dentro de la fiscalía.

5.2 Breve historia del CTI en Colombia

En los años 80 se desarrollaba en Colombia una violencia encarnizada por parte de los grupos de narcotraficantes y guerrilleros contra todos los entes del estado; toda esta guerra involucraba a toda la nación, esta situación se complejizaba cada vez más con las alianzas de algunos sectores políticos con estos grupos al margen de la ley y la debilidad que tenía el estado en diferentes áreas como la militar, política, judicial y la falta de entes que pudieran juzgar y condenar los hechos perpetrados contra el pueblo Colombiano como lo señala Fiscalía general (2012).

Asimismo Fiscalía general (2012) menciona que los crímenes contra el pueblo generó miles de marchas y movilizaciones de todos los sectores. En ese panorama de caos los estudiantes colombianos desarrollaron la que se conoció como la séptima papeleta, que consistió en un movimiento y proceso político de reacción de la ciudadanía ante esta problemática; todo este proceso finalizó con el llamado a una asamblea constituyente en las elecciones que se llevaron a cabo en 1990.

Después de todo el proceso que se realizó en los años anteriores el 4 de julio de 1991 nace la nueva constitución Colombiana, en la cual se crea la Fiscalía General de la Nación. Pero fue el primero de julio de 1992, que se activa oficialmente la Fiscalía General de la Nación, con el primer Fiscal que tuvo la nación el Doctor Gustavo de Greiff Restrepo, este primer paso se da con la creación de 10.509 trabajadores los cuales

se distribuyeron en diferentes regiones del país, y en diferentes áreas como las fiscalías, áreas administrativas, financieras y por supuesto el cuerpo técnico de investigación CTI. Como lo relato Fiscalía general (2012).

No obstante, lo que se buscaba en ese momento era desligar las decisiones tomadas por los jueces de los demás entes de control y que se tuviera un elemento probatorio que no fuera permeado por el narcotráfico y la corrupción; para esto se tomaron jueces que se convirtieron en fiscales, los cuales ya no se encargaban de dictar sentencias sino más bien de brindar los elementos probatorios para el sano desenvolvimiento de las decisiones tomadas por el juez; estos fiscales requerían de elementos probatorios de primera mano los cuales serían aportados por el Cuerpo Técnico de Investigación (CTI), el cual tiene desde su creación funciones de Policía Judicial.

Toda la estructura y puesta en marcha de la Fiscalía se da dentro lo estipulado en la constitución política de 1991 la cual menciona en el artículo 249 como debe realizarse la estructuración de la fiscalía y autoriza su creación; es decir para este momento el decreto por el cual se pedía la creación de la Fiscalía General de la nación se ponía en marcha y se daba comienzo a la organización de la misma en sus diferentes áreas, estructura del estado, construcción de los lineamientos legales, incorporación de personal, creación de departamentos de funcionamiento, marcos de ejecución de sus actividades como empresa, fue solo para entonces que aparece este brazo de apoyo judicial

5.3 Concepto Cuerpo Técnico de Investigación (CTI)

El Cuerpo Técnico de Investigación es un departamento de la Fiscalía General de la Nación, que se encarga de brindar elementos probatorios, los cuales se entregan al fiscal delegado quien a su vez los muestra ante el juez de la republica que esté llevando a cabo la diligencia pertinente, toda esta información es investigada, recopilada y organizada por medio de peritos e investigadores que realizan funciones de búsqueda de presuntos autores o participantes de un hecho punible, para brindar de esta forma soporte técnico, científico e investigativo (Rodríguez, 2012).

5.4 Funciones y organigrama del CTI

Entendiendo el CTI como un ente investigativo al servicio de la Fiscalía General de la Nación y de acuerdo con la Constitución Política de Colombia en su artículo 250 acto legislativo 3 de 2002 Artículo 2 en el cual menciona que: La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo.

Con lo mencionado en la ley se determinan las funciones investigativas de la fiscalía apoyados directamente en su ente investigativo CTI. La estructura del CTI está contemplada dentro de la ley 938 de 2004 la cual decreta la estructura orgánica y jerárquica de la Fiscalía General de la Nación y las funciones que debe cumplir cada una de sus estructuras.

Como lo menciona Fiscalía general (2012) el cuerpo técnico de investigación CTI cuenta con una estructura que le permite cubrir todas las áreas de investigación que se requieren para cumplir con su actividad probatoria la cual está constituida por:

- Una dirección nacional.
- 24 direcciones seccionales en todos los distritos judiciales del país.
- Una división de investigación.
- Una división de criminalística.
- 143 unidades de policía judicial.

A continuación Fiscalía general (2012) realiza una descripción a profundidad de cada una de las funciones que brinda cada departamento dentro del Cuerpo Técnico de Investigación:

- Dirección Nacional del CTI: Este departamento tiene como función organizar, planear, dirigir y controlar las funciones que se realizan dentro de la policía judicial.

- Investigaciones Cooperación Internacional: Donde realiza investigaciones fuera de la nación, las cuales van dirigidas a el tráfico de estupefacientes, y colabora con las solicitudes de investigaciones judiciales o cartas de solicitudes de otros países. En estas investigaciones de tráfico de estupefacientes se trabaja de la mano con autoridades de países como EEUU, Reino Unido, Holanda.
- Departamento de Explosivos e incendios Osorio (2005) menciona que esta área realiza investigaciones de explosiones e incendios provocados y accidentales, y realiza diversas tareas como, manejo científico de los elementos materiales probatorios y evidencia encontrados en la escena poniéndolos en la cadena de custodia, brinda soporte técnico y científico en el peritaje de artefactos explosivos e incendiarios convencionales y no convencionales, investigación y búsqueda de información sobre fabricación y tráfico de explosivos, Detección y destrucción de artefactos explosivos.

De igual forma el Cuerpo Técnico de Investigación tiene una organización que se estructura en divisiones, permitiendo de este modo tener una mayor cobertura en el servicio que se le ofrece a la nación, esta estructura se describe a continuación.

División de investigaciones:

Iguaran (2002) relata que este departamento ejecuta coordina y supervisa la elaboración de políticas, planes y programas de la policía judicial y se estructura de la siguiente forma:

- Sección de Investigación y Apoyo a Unidades Nacionales: Esta unidad se encarga de realizar diferentes investigaciones relacionadas con derechos humanos y derecho internacional humanitario, delitos contra la administración pública, delitos contra el secuestro y la extorsión, delitos informáticos, delitos de derecho de dominio (narcotráfico) y lavado de activos, propiedad intelectual y telecomunicaciones, terrorismo, justicia y paz.

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

- Sección de Análisis Criminal: Dentro de esta sección se orienta, recopila y procesa información útil para la investigación criminal, la cual proviene de fuentes formales y no formales, se divide en dos tareas, análisis y verificación. El análisis se encarga de verificar la información criminal que se aporta y la direcciona correctamente dentro de la investigación pertinente y en la verificación de descarte o aprobación de la existencia de una conducta punible, sin importar la tipificación del delito, hasta el final del proceso judicial.
- Sección de Control Telemático: Realiza interceptación, monitoreo y análisis de las comunicaciones telefónicas o de cualquier medio de comunicación, rigiéndose por el Art. 235 de la ley 906 de 2004.
- Sección de Seguridad y Soporte Logístico: Es la encargada de mantener y fortalecer los procesos dentro y fuera de la institución, realizando tareas como seguridad dentro de las diferentes instalaciones, brindar seguridad en los operativos garantizando que la diligencia se cumpla, asume la seguridad e instalaciones y de los funcionarios que se encuentran dentro de esta, diseña los esquemas de seguridad de los dignatarios que laboran dentro de la fiscalía detectando cualquier amenaza o riesgo que se presente, realiza los estudios de seguridad de los aspirantes a ingresar en la institución, dirige el parque automotor de la fiscalía, y administra el armamento de la institución.

A su vez la fiscalía cuenta con divisiones como la criminalística, afianzando su poder investigativo de la mano con la ciencia, este departamento se encarga de brindar los resultados periciales para poder dar sustento probatorio a las investigaciones aportadas por la fiscalía en los procesos judiciales.

División de criminalística:

Iguaran (2014) este departamento ofrece asesoría técnica y científica a las diferentes autoridades judiciales que requieren servicios criminalísticos, coordinando actividades con el Instituto Nacional de Medicina Legal, DIJIN y otras entidades con funciones de policía judicial y cuenta con las siguientes secciones y grupos:

- Sección de Identificación: Realiza análisis de ADN y afines para lograr establecer la identidad de un individuo, no se realizan análisis de paternidad. Esta actividad se realiza en los siguientes lugares y hechos: enterramientos clandestinos (fosas comunes o individuales), lugares de ejecución de personas, desastres masivos de cualquier orden (naturales, terrestres, aéreos, etc), identificación de cadáveres nns y nns vivos, analiza y realiza la investigación para dar con el paradero de personas desaparecidas. De igual forma dentro de esta sección se encuentran peritos en diferentes disciplinas como antropología, odontología, morfología, lofoscopia.
- Sección de Laboratorios y Criminalística: Para Osorio (2005) este departamento realiza análisis y diligencias asignadas en diferentes campos como balística, fotografía y video, grafología y documentología, acústica y química, todos los campos mencionados anterior mente realizan las siguientes actividades:
 1. Balística: identifica el arma incriminada, determina la distancia del disparo, recolecta, clasifica y embala los elementos hallados en el lugar de los hechos; describe, identifica y analiza armas de fuego, cartuchos, vainillas, y proyectiles; realiza estudios comparativos de vainillas y proyectiles, analiza residuos de disparo en prendas, toma de muestra para la prueba de residuos de disparo en mano, estudio de heridas y trayectoria en el cuerpo humano a partir del protocolo de necropsia, determina si un arma fue disparada, estudio de restauración y revelado de números de identificación borrados en el arma, reconstrucción de los hechos, inspección a vehículos, estudia residuos de disparos sobre diferentes superficies, asesorías especializadas.
 2. Por otro lado el departamento de Fotografía y video realiza fijación fotográfica de inspección a lugares, reconstrucción de los hechos o versiones, a cadáveres, exhumación, allanamientos y labores de inteligencia, registro fotográfico a personas: documentación fotográfica de personas vivas, y documentación de lesiones personales en vivos, fijación fotográfica a documentos, elementos material probatorio o evidencia física y reproducción fotográfica, digitación de imágenes a partir de videos, negativos y positivos.

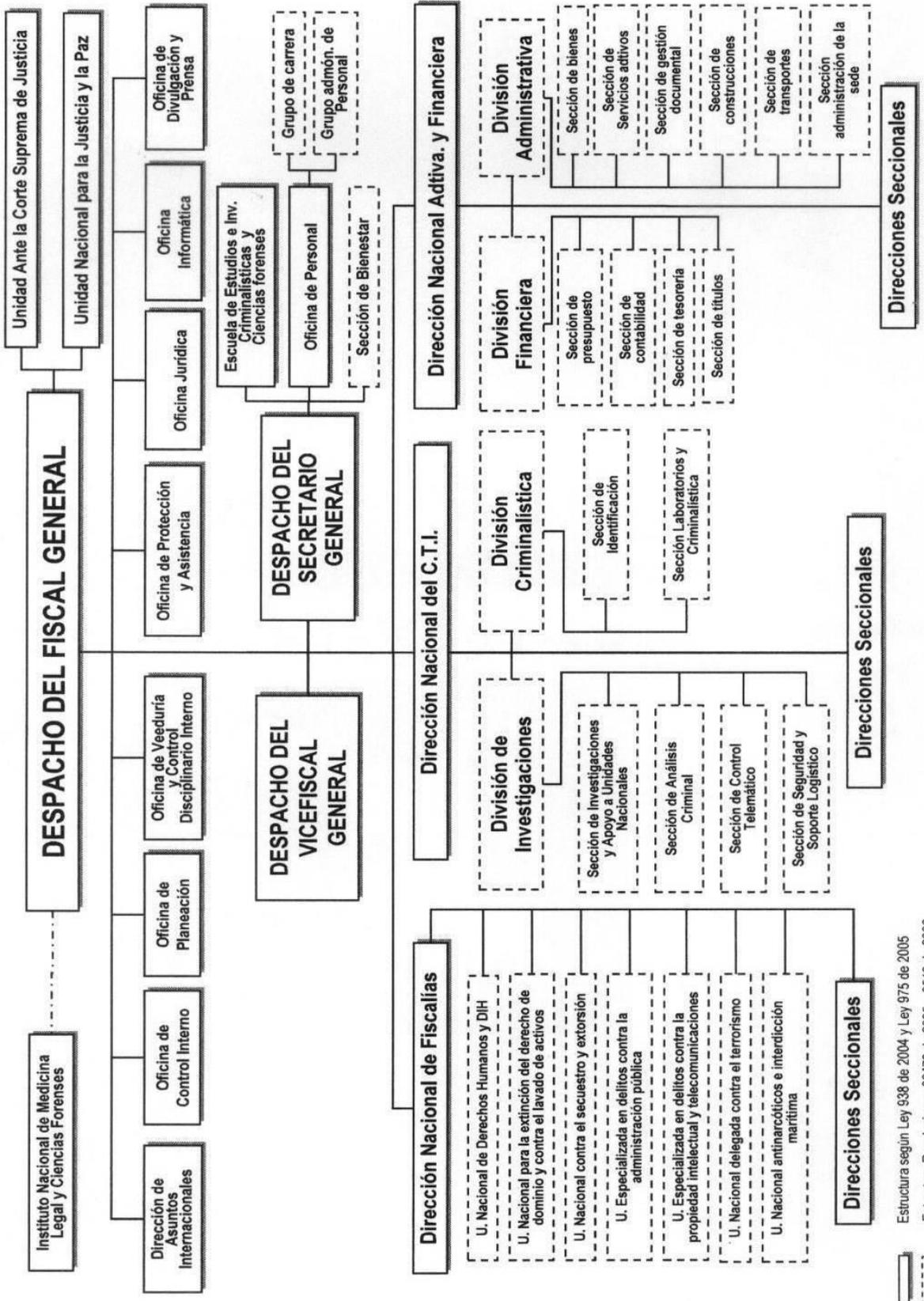
3. Documentología y grafología forense: para Rodríguez (2002) en el manual de policía judicial menciona que las funciones que se cumplen en esta área son las de estudiar los documentos y manuscritos desde el punto de vista de su autenticidad, realizar análisis grafológico a los manuscritos, rubricas y firmas, estudiar documentos de identificación personal, de viaje, transito, comerciales académicos, títulos valores, papel moneda nacional e internacional, impresiones de sellos, analizar documentos relacionados con derechos de autor como caratulas de discos, libros, propiedad industrial como marcas de productos, licores, empaques de medicamentos, alimentos, marquillas de prendas, entre otros.

De igual Rodríguez (2012) menciona que dentro de esta área existen peritos en acústica los cuales realizan muestra de habla y análisis comparativo (cotejo de voz). Topógrafos que realizan el registro de escenas y lugar de los hechos y elementos físicos de prueba. Automotores que se encargan de describir e identificar un vehículo automotor y sus partes, identifica técnicamente un vehículo motorizado.

La Criminalística de campo se encarga de la inspección del lugar donde se tiene conocimiento de la comisión de un hecho, para ello examina minuciosa, completa y metódicamente, con el fin de descubrir, identificar, recoger, y embalar elemento material de prueba y evidencia física, Cuenta con un equipo calificado de búsqueda, fijación, recolección, embalaje de material probatorio (Osorio, 2005).

Figura 5. Organigrama del CTI

Estructura de la Fiscalía General de la Nación



Estructura según Ley 938 de 2004 y Ley 975 de 2005
Estructura Resoluciones 02473 de 2005 – 3510 de 2006

Fuente: (Duque, 2008)

CAPITULO VI

6. LINEAMIENTOS ETICOS DEL PSICOLOGO

6.1 Consideraciones Éticas

Para el desarrollo de ésta investigación, en donde se aplicó el EDO a una muestra de 20 personas del CTI ubicados en Bogotá y Cali y fundamentados en la ley 1090 de 2006, título II, artículo 5, acerca de la confidencialidad, se procedió a la aplicación del instrumento psicológico mencionado anteriormente, informando previamente acerca del estudio, siendo la persona quien firmara el consentimiento informado donde se le explica que, para que y con qué finalidad se está realizando este procedimiento, donde se le notifica que su participación es voluntaria.

“Título II. Artículo 5. Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad” (Ministerio De La Protección Social, Ley Número 1090 DE 2006).

CAPITULO VII

7. METODOLOGIA

7.1 Diseño

Para esta investigación se utilizó un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo, como lo menciona Hernández, Fernández, Baptista (2003, p. 119) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

7.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizó en esta investigación es no experimental con un paradigma cuantitativo, ya que por la aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO se obtuvo una evidencia numérica exacta de la variable de estudio.

7.3 Paradigma epistemológico

El paradigma con el que se trabajó esta investigación es empírico analítico ya que busca la explicación de las causas y efectos que se pueden comprobar cuantitativamente en diversas variables, por medio de un análisis estadístico como lo menciona (Inche, et al, 2014)

7.4 Muestra

La muestra estudiada se caracterizó por ser no probabilística intencional ya que los sujetos que participaron en la aplicación de la prueba tienen características afines a la requerida para esta investigación. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2003)

7.5 Participantes

Las personas que participaron en la investigación fue un grupo de hombres y mujeres pertenecientes al Cuerpo Técnico de Investigación, de las ciudades de Bogotá y Cali, los cuales se encuentran en un rango de edad de 30 a 54 años.

7.6 Procedimiento

Para realizar este trabajo investigativo, se tomo como referencia el diseño investigativo no experimental de tipo transversal descriptivo por el tipo de muestra con la que se realizó la prueba, los cuales fueron trabajadores activos del Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación.

7.6.1 Recolección de la información

Una vez definida la muestra de la investigación, me desplazo a la ciudad de Cali en donde se realizo la aplicación de la prueba EDO a la mitad del personal requerido para esta investigación, posteriormente regreso a la ciudad de Bogotá en donde se realizo la aplicación de las baterías al restante de población que se debía evaluar, lo anteriormente mencionado se realizo bajo los lineamentos establecidos dentro del manual de la prueba, cumpliendo de este modo con las instrucciones y tiempos establecidos para la aplicación de la misma.

Se dieron las instrucciones correspondientes y se aclararon las dudas que tenían los participantes antes de dar inicio a la prueba, partiendo desde los lineamentos éticos que se tienen para la investigación con seres humanos, aclarando también que los estudios realizados no deben generar daño alguno a la integridad de los participantes.

7.6.2 Aplicación del Instrumento

La aplicación de la prueba se realizo con cada uno de los participantes en los lugares acordados con ellos, teniendo en cuenta con anterioridad que fueran lugares tranquilos, libres de cualquier distractor, sin que por parte del investigador hubieran manipulación de variables, de la misma forma la prueba EDO fue la única prueba que se realizo a los encuestados.

La prueba se realizó con un total de 20 formatos de respuestas y 20 cuestionarios de preguntas, los cuales tenían 64 preguntas para toda la población y 3 específicas para mujeres, de igual forma 3 para los hombres, para un total de 70 preguntas, las cuales se podían responder cada una dentro de 6 casillas. De la pregunta 1 a la 30 debían elegir

entre: total desacuerdo o total acuerdo. De la pregunta 31 a la 70 podían seleccionar entre: nunca o siempre.

7.6.3 Tabulación y análisis de resultado

Después de recolectar las hojas de respuesta, se realiza la calificación de cada una de las encuestas, con base en la puntuación obtenida, se realizo la calificación de cada cuestionario utilizando el formato-perfil de calificación de la EDO, con los pasos: 1. Promedio, 2. Y 3. Operación para obtener los puntajes Z y 4. Se graficaron los valores Z obtenidos en el paso 3. Información que se encuentra consignada en los anexos.

7.7 Instrumento

Para la realización de esta investigación se utilizo la Escala de Desgaste Ocupacional EDO, la cual está conformada por 50 reactivos para la versión exploratoria y 30 reactivos para fines estadísticos, la prueba mide 4 factores, los tres primeros están divididos en F1 Agotamiento, F2 Despersonalización, F3 insatisfacción de logro y un cuarto factor F4 factores psicósomáticos.

8. Identificación conceptual

8.1 Estrés

Como lo menciona Miranda (2008) debido en gran medida a las exigencias del entorno laboral de hoy, es muy frecuente que se presente presión en el trabajo. los niveles de presión generan respuestas en el trabajador que lo llevan a activar todos sus sentidos manteniéndolo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender; todo esto depende en gran medida de las habilidades psicológicas que posea la persona, las cuales le permitirán adaptarse a las diversas situaciones que se le den en su actividad cotidiana, el estrés aparece cuando la persona no logra responder las demandas; es allí en donde la presión se hace excesiva y difícil de controlar.

8.2 Burnout

Según Grazziano (2010) en el momento que los niveles de estrés laboral es crónico se le denomina Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, la traducción al español es la siguiente Burn significa quemar, y out significa fuera, el termino hace alusión a algo o a alguien que está al límite de sus capacidades para realizar una actividad o que sus energías llegaron al final. Fue entre las décadas de los sesenta y setenta que el término se incorporó al ámbito clínico. El síndrome de Burnout es descrito por primera vez por Freudenberg (1974 citado por Franco, 2011) explicando el deterioro que sufrían las personas que se exponían a trabajos que tenían relación servicios de salud y educación, la descripción que realizo fue una sensación de fracaso y agotamiento que nacía de la sobrecarga laboral a la que se sometía el individuo.

Siguiendo los aportes realizados por Martínez (2010) el cual explica que el síndrome evoluciona por 3 dimensiones que son:

1. agotamiento emocional: este concepto hace referencia a la fatiga, cansancio o pérdida progresiva de energía que siente el trabajador.
2. La despersonalización: es una forma de protección que asume la persona que está sometida a la situación estresante buscando afrontar la desilusión y el agotamiento.
3. Realización personal: se caracteriza por la frustración del trabajador ante su crecimiento personal, laboral y económico; se caracteriza por comportamientos negativos hacia su labor y hacia las personas con las que trabaja.

8.3. Victimología

Para Rubio, et al (2010) la Victimología es el estudio de las causas por las que una persona o un grupo de personas son víctimas de un delito o acto criminal, de igual forma estudia como el perfil de una persona dependiendo de su estilo de vida conlleva de mayor o menor modo a ser víctima de un crimen. El campo de la Victimología es cubierto por una diversidad de disciplinas o materias como: sociología, psicología, derecho penal, y criminología. Con las ciencias mencionadas anterior mente la Victimología tiene un gran campo de trabajo y cobertura, tomando parte activa no solo para el beneficio de la victima sino también para muchas ramas que se pueden beneficiar de la misma.

8.4 CTI

El Cuerpo Técnico de Investigación es un departamento de la Fiscalía General de la Nación, que se encarga de brindar elementos probatorios, los cuales se entregan al fiscal delegado quien a su vez los muestra ante el juez de la república que esté llevando a cabo la diligencia pertinente, toda esta información es investigada, recopilada y organizada por medio de peritos e investigadores que realizan funciones de búsqueda de presuntos autores o participantes de un hecho punible, para brindar de esta forma soporte técnico, científico e investigativo (Rodríguez, 2012).

CAPITULO VIII

9. RESULTADOS

Partiendo de la muestra con la que se realizó esta investigación en la que se tuvo en cuenta la aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO en donde arroja resultados basados en tres factores de medición que son Agotamiento Emocional, Despersonalización e Insatisfacción de logro, los cuales permiten medir la existencia de burnout en un sujeto, basándonos en los ítems de mayor puntuación en cada una de las categorías de la prueba.

En la tabla 8 se evidencia la distribución de la muestra según las ciudades en donde fue realizada la aplicación de la prueba.

Tabla 8. Distribución de la muestra según la ciudad

Cali	Cantidad	Porcentaje
Bogotá	6	30%
Cali	14	70%

La muestra estuvo conformada por 20 participantes hombres y mujeres en edades entre los 30 y 54 años de edad, pertenecientes al Cuerpo Técnico de Investigación CTI de las ciudades de Bogotá y Cali. En la tabla 9 se relaciona la variable edad que se tuvo en cuenta dentro de la investigación realizada.

Tabla 9. Distribución de la muestra según las edades (n=20)

Participante	Edad	Participante	Edad
1	48	11	49
2	45	12	52
3	34	13	43
4	39	14	32
5	42	15	33

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

6	50	16	34
7	54	17	37
8	35	18	42
9	48	19	40
10	30	20	45

Así mismo se presenta a continuación los análisis descriptivos del estudio de la variable edad según la muestra estudiada, referente a las propiedades estadísticas como son la media, moda, mediana, valor máximo, valor mínimo y desviación estándar; permitiendo conocer que la media estuvo entre 41.6 años de edad como se muestra en la tabla 10.

Tabla 10. Características estadísticas de la muestra (n=20)

N	Media	Moda	Mediana	Valor		Des.
				Max.	Valor Min	Estándar
20	41,6	48	42	54	30	7,19942

Dando continuidad a las características estadísticas de la muestra se presentan en las tablas 11 y 12 los valores especiales con los que se identifica cada uno de los grupos de acuerdo a la variable sexo.

Tabla 11. Características estadísticas en mujeres

N	Media	Moda	Mediana	Valor		Des.
				Max.	Valor Min	Estándar
9	40.56	0	42	50	30	6,930207629

Tabla 12. Características estadísticas en hombres

N	Media	Moda	Mediana	Valor		Des.
				Max.	Valor Min	Estándar
11	42.45	0	42	54	32	7,633657529

De igual forma, en la tabla 13 se muestran los grados de escolaridad que presentan los 20 participantes del estudio y el porcentaje equivalente a cada uno de los grupos que se encontraron, donde se evidencia como resultado de mayor prevalencia el grado de escolaridad universitario.

Tabla 13. Grado de escolaridad de la muestra estudiada

Escolaridad	Cantidad	Porcentaje %
Bachiller	2	10%
Técnico	5	25%
Universitarios	13	65%

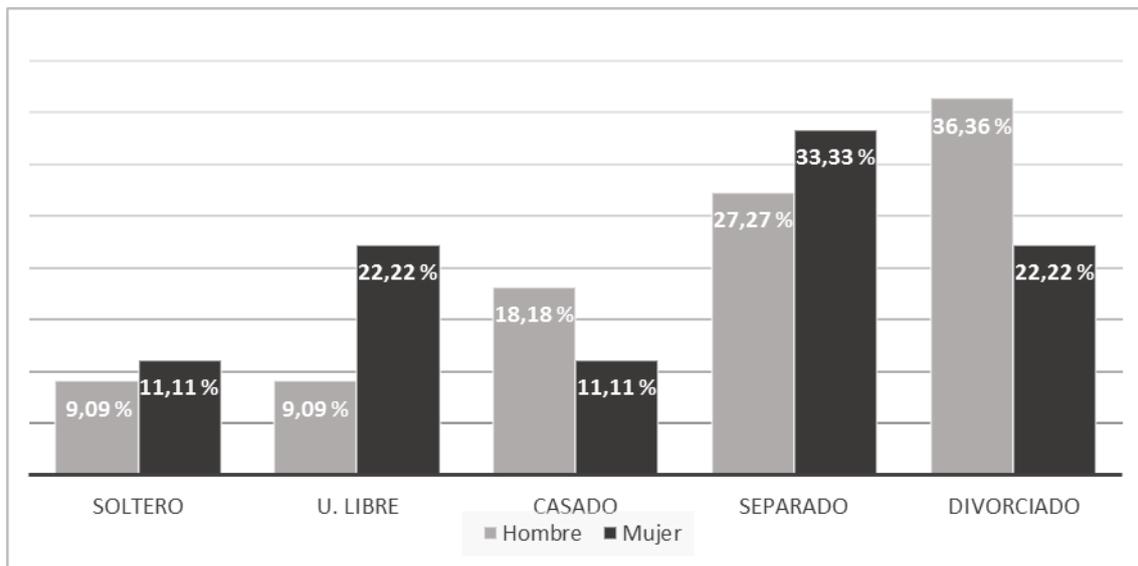
Dentro de la tabla 14 se puede observar el porcentaje de la variable estado civil, la cual muestra que se encuentra en mayor prevalencia los estados civiles separado y divorciado con una igualdad del 30% cada uno.

Tabla 14. Estado civil de la muestra estudiada

Estado civil	Cantidad	Porcentaje %
Soltero	2	10%
U. libre	3	15%
Casado	3	15%
Separado	6	30%
Divorciado	6	30%

Si se observa la figura 6 en la cual se mide el porcentaje de mayor prevalencia en los estados civiles de la muestra, se encuentra que el 36,36% de los hombres encuestados está divorciado, mientras que el mayor grado de prevalencia en las mujeres es de 33.33% separado.

Figura 6. Estados civiles de la muestra en porcentaje según el sexo



9.1 Resultados por áreas

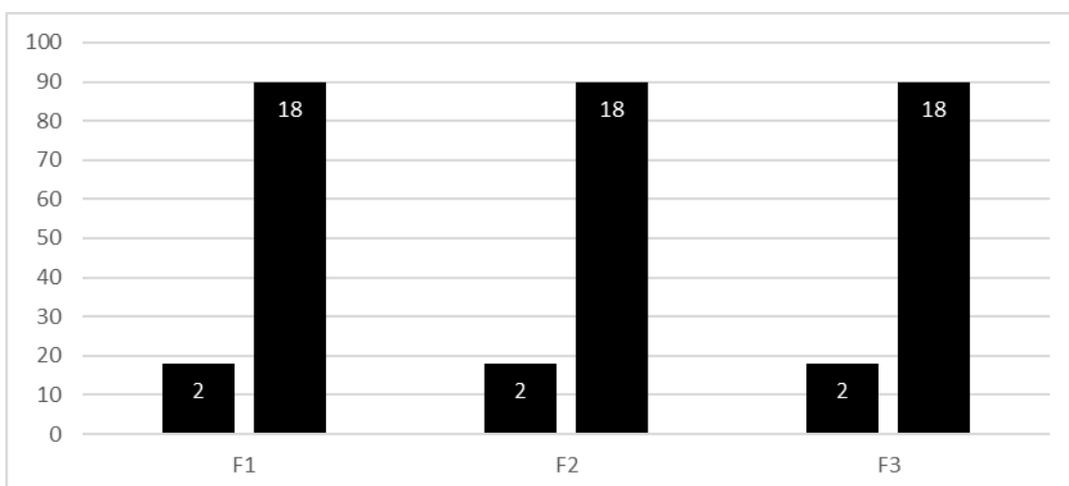
Referente al factor Agotamiento emocional, evaluado en la escala F1 se observa que el 90% de la muestra que corresponde a 18 participantes evidenciaron un puntaje por encima de la media indicando que tienen un nivel superior al normal de agotamiento emocional; además de esto dentro de los 18 participantes que puntuaron por encima de la media se encuentra que 4 individuos correspondiente al 22.22% presentan un grado de nivel muy alto, lo que indica que a estas personas se les dificulta realizar actividades que impliquen demasiado desgaste de energía, su cuerpo presenta altos niveles de agotamiento físico por lo que requieren muchas horas de descanso, su trabajo les genera estrés y ansiedad, es probable que presenten alteraciones en las funciones vegetativas, sexualidad, gastrointestinales, dolores físicos, estados de depresión y ansiedad. Por otro lado se encuentran que 2 sujetos que equivalen al 10% de la muestra total, se encuentran por debajo de la media, lo que indica que estas personas presentan un nivel normal de agotamiento emocional.

En la escala F2 la cual representa el factor de despersonalización se muestra una proporción correspondiente al 90% equivalente a 18 personas que en ciertas ocasiones poseen actitudes negativas, irritabilidad y cinismo frente a las personas que requieren

de su servicio; a diferencia del puntaje obtenido por 4 personas correspondientes al 22.22 % que están por encima de 71 de la puntuación T se muestran poco corteses, no le interesa mantener relaciones con las personas a las que presta servicio y las de su trabajo; creen que estas personas no merecen un trato adecuado ni respetuoso. Si se observa dentro de la muestra hay 2 participantes que se encuentran con niveles bajos de despersonalización lo que les permite realizar sus labores de una manera cordial y colaboradora, solucionando de manera asertiva los problemas cotidianos que se pueden generar en su trabajo.

Por otro lado en la escala F3 mide el factor de insatisfacción de logro se evidencia que el 90% de la muestra son personas que sienten que su trabajo es monótono y ya no le satisface, en algún momento han pesado en cambiar su trabajo; de este 90% de la muestra el 22.22% equivalente a 4 personas presentan rasgos de nivel más alto de insatisfacción de logro ya que consideran que tanto sus conocimientos como habilidades no son valorados al momento de ejecutar su trabajo generando en ellos un sentimiento de insatisfacción lo que puede conllevar a que realicen sus actividades laborales por un interés económico, por compromiso y no porque realmente se sientan a gusto con su labor. Partiendo de la evaluación de la muestra en su totalidad se observa del 10% equivalente a 2 personas presentan niveles bajos de insatisfacción de logro lo que les permite desenvolverse de manera eficaz en sus labores y que día a día sientan la necesidad de enriquecer y desarrollar sus habilidades personales.

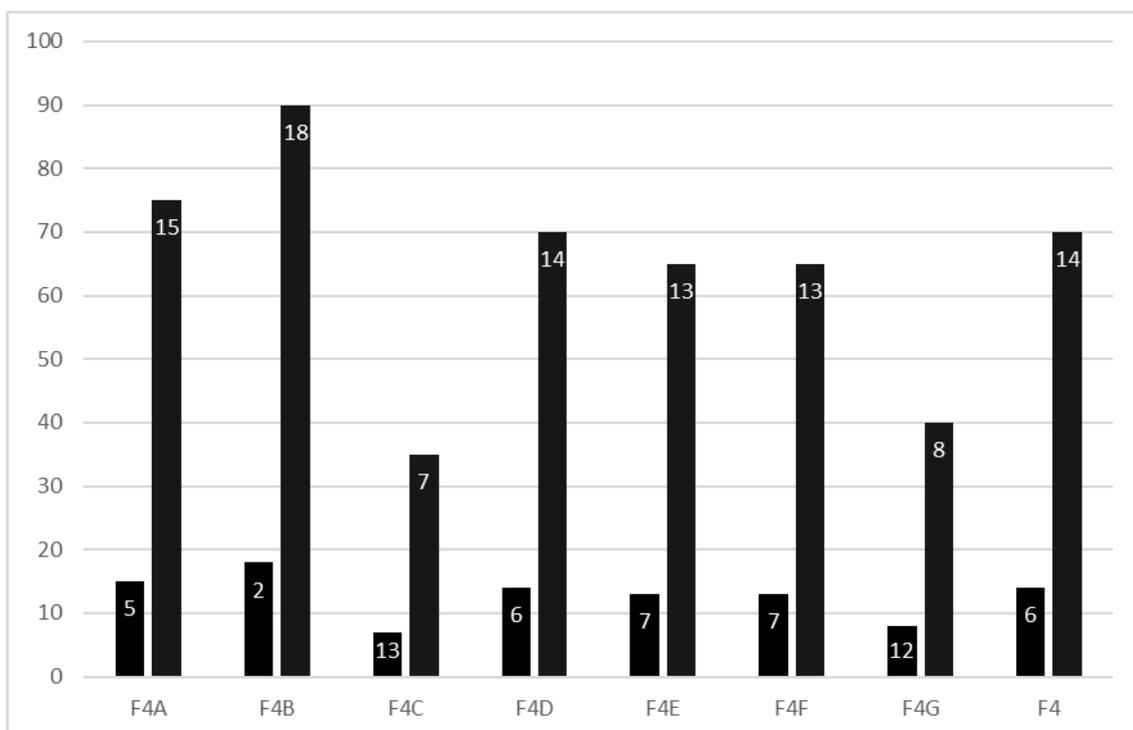
Figura 7. Consolidado de factores burnout



Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

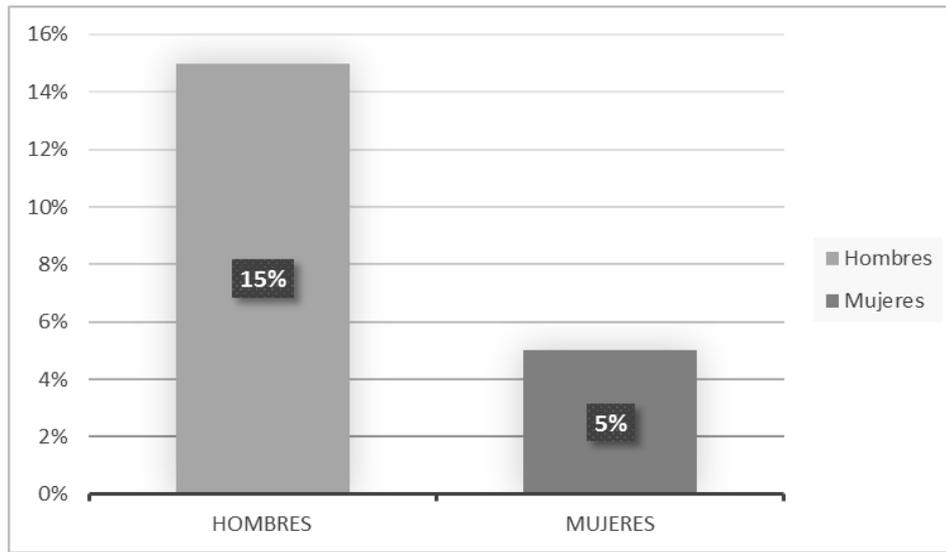
Por último se encuentra la categoría psicósomática representada por F4 el cual se puede evaluar mediante los factores como sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuroticos, dolor, ansiedad y depresión que al presentarse el síndrome de burnout se ven afectados. Como se puede evidenciar en la figura 8 las áreas que más repercuten en la salud de las personas con síndrome de burnout son sueño con un 75% equivalente a 15 personas; psicosexuales donde 18 personas están por encima de la media y se encuentra representada por el 90% de la muestra; psiconeuroticos se presentan alteraciones en el 70% de la muestra, es decir 14 participantes; en dolor se evidencio que un 65% de la población de la muestra equivalente a 13 personas sufre de dolencias a nivel corporal; los indicadores de ansiedad arrojaron que 13 participantes de la muestra siendo estos el 65% de la población investigada presentan niveles altos de ansiedad; como consolidado de los factores psicósomáticos se puede sintetizar que de los 20 participantes el 70% correspondiente a 14 personas sufren de afecciones psicósomáticas como consecuencia del síndrome de bournout ya que aquellas personas han estado expuestas a una vida laboral que genera condiciones de malestar propio.

Figura 8. Consolidado factores psicósomáticos



Con lo mencionado anteriormente y haciendo un análisis de los resultados que arrojó la prueba es evidente que 3 hombres de la muestra presentan niveles de burnout alto y que solo una mujer presenta esta misma condición, siendo los hombres el 15% y las mujeres el 5% como se evidencia en la figura 9.

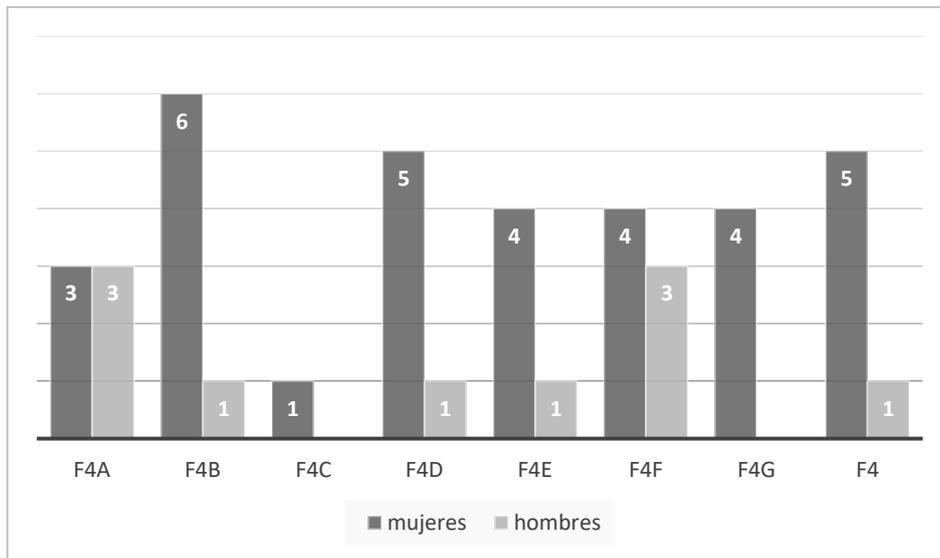
Figura 9. Niveles altos de burnout por sexo



Como se puede observar en la figura 10 las mujeres poseen un mayor manejo de las situaciones que les causan malestar frente a su vida laboral, pero estas repercuten con mayor incidencia en su salud física tales como su sexualidad ya que de la muestra de 9 mujeres 6 de ellas puntuaron en un grado de estándar muy alto, lo que podría causar problemas en su auto estima y relaciones de pareja.

Por el contrario los hombres presentan mayor dificultad al afrontar condiciones de trabajo, manifestándose en las actitudes negativas e irritables con las personas con las que tiene contacto a diario, esto se puede evidenciar en que 3 hombres de 11 presentan altos niveles de ansiedad. De igual manera 3 hombres de la muestra presentan alteraciones muy altas en sueño, lo que posiblemente puede incidir en incumplimiento de horarios, bajo rendimiento, poca tolerancia, pérdida de interés en su trabajo.

Figura 10. Incidencia de los factores psicosomáticos por sexo



9.2 Discusión y conclusiones

De acuerdo al enfoque de esta investigación y partiendo de los resultados obtenidos por medio de la prueba aplicada, se evidencia cuáles son los factores que más se alteran y que tienen mayor incidencia en el desarrollo del síndrome de Burnout en un grupo de agentes del Cuerpo Técnico de Investigación. Ya que a través de un trabajo mancomunado e interdisciplinario permitirá dar un manejo adecuado a aquellas víctimas ocultas que están expuestas a situaciones aberrantes y que de cierta manera no se les da el reconocimiento y las herramientas para afrontar o superar ciertos sucesos que generan un estrés excesivo afectando su vida personal, familiar y social.

Tomando como referente los resultados de la prueba (EDO) se evidencia como las puntuaciones más altas en cada uno de los factores representan el 90% correspondiente a 18 participantes de la muestra en general, lo que nos permite identificar como las víctimas están siendo afectadas por las condiciones propias de su labor y al escuchar su relato al finalizar la aplicación de la prueba, estos no conocen un conducto apropiado para superar aquellas afectaciones que generan un malestar personal tales como un alto agotamiento emocional, falta de energía, cansancio constante, dificultad para conciliar el sueño, irritabilidad, poco interés en relaciones sociales, dificultad para encontrar

soluciones a problemas cotidianos, todo esto impidiéndoles realizar su trabajo de manera satisfactoria.

Por otro lado la prueba permitió evaluar factores psicosomáticos que deterioran la salud física y psicológica de las víctimas; es decir las mujeres evidenciaron grandes afectaciones a nivel psicosexual y altos niveles de episodios neuróticos, en cambio en los hombres se encontraron niveles altos de afectación de ansiedad y sueño, lo que podría generar daños a largo plazo. Partiendo de la realidad actual del país nos encontramos en un proceso de posible paz y posconflicto, es por esto que se debe tener en cuenta como estas afectaciones tendrán secuelas en las víctimas a largo plazo y que herramientas tendrían a disposición al desvincularse de la institución. Esto se vio reflejado en un relato realizado por un agente del CTI que actualmente se encuentra desvinculado y manifiesta: *“a pesar de que soy pensionado, todavía siento mucho miedo cuando visito a mi familia en Medellín, pues allá realice muchas investigaciones las cuales me generaron amenazas contra mi vida; siempre que voy manejando el carro y se me acerca una moto con parrillero tengo la sensación que me van a matar y varias veces hasta se me ha apagado el carro”*.

Por los factores de violencia armada, narcotráfico y corrupción, las estructuras del estado han sufrido grandes modificaciones continuas para adaptarse al contexto, estos cambios se realizan por políticas internas, las cuales no tienen en cuenta a los individuos que están sujetos a las instituciones. Esto ha generado que los agentes del CTI deban realizar acciones que están fuera del margen para el cual fueron preparados, como desplazamientos a zonas de combate, atentados contra sus vidas, trabajo mancomunado con agentes de guerra como ejército y armada, desplazamientos constantes de su lugar de residencia. Lo que no solo afecta a las víctimas del cuerpo técnico de investigación, sino también se ven afectadas sus familias, hijos, conyugues. Generando de este modo que las familias se conviertan en víctimas de la labor desempeñada por su familiar.

Por lo anteriormente mencionado se recomienda a los entes encargados de suministrar recursos psicológicos se tenga en cuenta no solo a las víctimas del trabajo sino también a sus familias, lo que podría permitir un mejor desempeño de los trabajadores en la institución. Además de esto se podrían generar campañas de salud mental orientadas al bienestar psicológico de sus trabajadores, permitiéndoles mejorar la

incorporación y entrenamiento de los futuros aspirantes a desempeñar los cargos dentro del CTI.

Haciendo hincapié en los resultados obtenidos en los cuatro factores que establece la prueba, se puede apreciar que estas personas realizan su trabajo por compromiso, por una remuneración económica y no porque realmente sientan satisfacción o vean un futuro positivo por la labor que realizan, esto genera dificultades a nivel de autoestima en los trabajadores, pues no pueden proyectarse como personas exitosas en las diferentes esferas de sus vidas.

A pesar de los resultados de las pruebas, las personas entrevistadas muestran altos niveles de resiliencia para superar las dificultades que se han presentado por su labor. Gran parte de la población se ha divorciado o ha abandonado sus estudios y proyectos. Lo cual permite reconocer que si aquellas instituciones que tienen un trabajo de exposición a factores de violencia y tuvieran seguimiento a nivel psicológico podrían mejorar sus condiciones de vida.

De manera adicional a esto y partiendo de esta investigación se concluye que existe poca evidencia empírica sobre victimización de quinto nivel y se encuentra poca información sobre la aplicación de la escala de desgaste ocupacional a nivel jurídico, sin mencionar que no existe investigaciones realizadas con trabajadores del CTI, por lo que sería positivo contribuir en este tipo de investigaciones.

9.3 Recomendaciones

- Se recomienda extender este estudio a otras ciudades del país y a una muestra mayor obtener resultados que puedan ayudar en la identificación de los factores que pueden estar incidiendo en la aparición del síndrome de Burnout en esta población.
- Se aprecia la necesidad de realizar seguimientos y valoraciones psicológicas que ayuden a mitigar el impacto Laboral, en el cual se vea a la persona como un ser biopsicosocial, que se encuentra influenciado por el trabajo que realiza, y las percepciones que tiene de las situaciones a las que se enfrenta en su diario vivir.

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

- Se recomienda al Cuerpo Técnico de Investigación generar espacios para que el personal de su institución pueda recibir ayuda psicológica el cual este compuesto por personal especializado en atender casos de victimas propias de la realidad de esta labor, con el fin de evitar el desarrollo del síndrome de Burnout y otras patologías asociadas al estrés.
- Se ve la necesidad de realizar un estudio investigativo a nivel nacional con una muestra amplia de la población para validar la EDO en Colombia y hacer un estudio desde el campo jurídico de la psicología.

10. Referencias

- Acevedo, R. (2010). Síndrome de Burnout en cuerpos de policía. Estado del arte. Tesis de maestría. Universidad de Barcelona. Barcelona
- Alonso, A; et al. (2006). Manual de victimología. Valencia: Tirant Lo Blanch
- Andre, P.; et al (s.f.). Burnout:” técnicas de afrontamiento”. Tesis de grado. Universitat Jaume
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. Universidad Anáhuac México norte, 1-7. Recuperado de <http://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf> 11-09-14
- Arias, F., González, M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (Burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. Cienc trab., 11(31), 172-176. Recuperado de <http://www.fiso-web.org/imagenes/publicaciones/archivos/2657.pdf> 26-08-14
- Aris, N. (2009). El síndrome de burnout en los docentes. Electronic journal of research in educational psychology, 7(2), 829-848. Recuperado de <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?303> 25-08-14
- Avalos, N.; García, G. (2010). Burnout (Desgaste Laboral en Personal Administrativo de la Universidad del Valle de México Campus Tlalpan, 1-22. Recuperado de http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/BURNOUT_04_CSO_PSIC_PIC_S_E.pdf 11-10-14
- Barbosa, L.; et al. (2009). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología, 2(1), 21-30. Recuperado de http://www.iberoamericana.edu.co/images/r02_articulo2_psic.pdf 30-09-14

- Barraza, A.; et al. (2007). Síndrome de burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. Tesis de maestría. Durango.
- Barraza, A.; et al. (2012). Síndrome de burnout en alumnos de los doctorados en educación de Durango. Enseñanza e investigación en psicología, 17(2), 377-386. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29224159009> 05-06-14
- Bernaldo, M. (2007). Evaluación del estrés laboral y Burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. International journal of clinical and health Psychology, 7(2), 323-335. Recuperado de <file:///C:/Users/toshiba/Downloads/0deec52650f0b2e12b000000.pdf> 12-09-14
- Bodero, E. (s.f.). Introducción a la victimología. Universidad de Guayaquil
- Bresó, E.; et al. (2009). Síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (III): instrumento de medición. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf 02-11-14
- Caballero, C. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. Revista latinoamericana de psicología, 42(1), 131-146. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880012> 19-09-14
- Caceres, G. (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en personal sanitario militar. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Madrid
- Cano, A. (2002). La naturaleza del estrés. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm 19-09-14
- Cirera, O.; et al. (2012) impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, análisis de investigaciones publicadas. Red. de revistas

científicas de américa latina, el caribe, España y Portugal, 15(29), 67-80.
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007> 15-10-14

Congreso de la República, (2002). Acto legislativo No 3 Colombia

Congreso de la República, (2004). Ley 906. Colombia

Congreso de la República, (2004). Ley 938 código penal. Colombia

Constitución Política de Colombia (2002). Artículo 250. Acto Legislativo 3 Artículo 2°.

Constitución política de Colombia 1991, recuperada de
http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_constitucion_politica_1991_spa_orof.pdf 09-10-14

Corredor, N.; Torres, L. (2013). Burnout en Miembros de la Policía nacional de Colombia: un análisis crítico. Revista de investigaciones de la escuela de administración y mercadeo del Quindío, 5 (5), 63 – 73. Recuperado de <http://www.eam.edu.co/ojs-2.4.2/index.php/prueba/article/view/24/27> 03-06-14

Corsi, J. (s.f.). El síndrome de "burnout" en profesionales trabajando en el campo de la violencia doméstica. Fundación mujeres. Recuperado de <http://tiva.es/articulos/Burnout.pdf> 06-06-14

Díaz, F. (2006). Una mirada desde las víctimas: el surgimiento de la victimología. Umbral científico, 9, 141-159. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30400915> 22-07-14

Duque, I. (2008). Recomendaciones para mejoramiento del clima laboral en el cuerpo técnico de investigación de la fiscalía general de la nación seccional Pereira. Tesis grado. Universidad tecnológica de Pereira. Pereira

Duran, M. (2001). El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial. Tesis doctoral. Universidad de Málaga. Málaga.

- Duran, M. (2009). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512> 09-08-14
- Elizondo, L., et al (2011). Relación entre los niveles de autoestima y estrés en estudiantes universitarios. *Enseñanza e investigación en psicología*, 16(1), 91-101. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29215963008.pdf> 10-08-14
- Expósito, F. (2009). V Congreso nacional de psicología jurídica y forense. Libro de resúmenes, 1-212. Recuperado de <http://www.ugr.es/~forense/libroresumenes/libroresumenescongreso.pdf> 01-06-14
- Extremera, N., Fernández, P. (s.f.). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista iberoamericana de educación*. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/759Extremera.PDF> 05-06-14
- Fidalgo, M. (2009). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Recuperado de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1031503 10-10-14
- Fiscalía general. (2012) Brochure institucional. 1-61, ISBN 958-96989-9-9. Recuperado de http://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/2012/03/brochure_espanol.pdf 02-07-14
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas, y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160, 1-4. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf 26-06-14
- Franco, O. (2011). Síndrome de burnout y estrés en médicos estudiantes de salud ocupacional. *Médicos especialistas en salud ocupacional*, 1-9. Recuperado de

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2845/79791373-2012.pdf?sequence=1> 11-09-14

Gabel, R., et al (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de gerencia*, 17(58), 271-290. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf> 07-07-14

García, S. (2013) el síndrome de Burnout en el cuerpo de policía de mossos d'Escuadra. Tesis de grado. Universidad Pompeu Fabra. Italia

Garzón, F.; Enríquez, M. (2010). El burnout en la práctica pedagógica del docente. Asociación colombiana de investigación para la educación en ciencia y tecnología. Recuperado de http://portales.puj.edu.co/dhermith/Ponencias%20Finales_congreso_Educyt/El%20burnout%20en%20la%20pr%C3%A1ctica%20pedag%C3%B3gica%20del%20docente%20Fernando%20Ga.pdf 09-08-14

Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) grupos de profesionales de riesgo. España: ediciones pirámide

Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. España: ediciones pirámide

Grazziano, E.; Ferraz, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Revista electrónica cuatrimestral de enfermería*, 18, 1-20. Recuperado de [file:///C:/Users/toshiba/Downloads/164301-667871-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/toshiba/Downloads/164301-667871-1-PB%20(2).pdf) 06-10-14

Hernández, L. (2005). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia en un centro penitenciario. *International journal of clinical and health psychology*, 6(3), 599-611. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33760306> 09-08-14

- Hernández, L. (2009). Estrés laboral como causante de riesgo. Tesis de grado. Universidad veracruzana. Veracruz
- Herrera, L. (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu.
- Iguaran, M. (2014) Manual único de criminalística. Bogotá: imprenta nacional de Colombia
- Iguaran, M. (2002). Manual de procedimientos para cadena de custodia. Bogotá: imprenta nacional de Colombia
- Joseph, P. (2007). El estrés y sus efectos en el metabolismo y el aprendizaje. Revista de biotecnología, 65-76. Recuperado de http://www.ibt.unam.mx/computo/pdfs/libro_25_aniv/capitulo_06.pdf 11-09-14
- Londoño, F., et al (2005). Ejes neuroendocrinos del estrés, síndrome metabólico y alteraciones psiquiátricas del síndrome de Cushing. Latreia, 18(4) 431-44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180513849006> 20-08-14
- Lyle, H. (2010). Los distintos tipos de estrés. American Psychological Association. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx> 10-10-14
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat academia. 112, 1-50. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm> 12-10-14
- Mena, L. (2010). El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo. Tesis doctoral. Universidad de Granada. Granada.
- Ministerio de la Protección Social (2011). Numeral 1 del artículo 200 Código sustantivo del Trabajo. Colombia.

Ministerio de protección social (2006), ley número 1090

Miranda, B. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani" tesis de postgrado. Universidad católica Andrés Bello. Caracas.

Molina, J., et al (2008). Estrés Psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. Anales de Psicología, 24(2), 353-360. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/19-24_2.pdf 03-06-14

Molina, M.; Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. Rev. Ciencias sociales, 137, 65-81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15325492006.pdf> 05-06-14

Moreno, B. (2001). Desgaste profesional (burnout) personalidad y salud percibida. Empleo estrés y salud, 59-83. Recuperado de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf> 22-06-14

Moreno, G. (2012). Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria. Tesis de maestría. Instituto politécnico nacional. México

Moscoso, M. (2009). De la mente a la célula: impacto del estrés en Psiconeuroinmunoendocrinología. Revista de psicología Liberabit, 15(2), 143-152. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-8272009000200008 03-06-14

Muñoz, C.; Correa, C. (2012). Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. Revista colombiana de ciencias sociales, 3(2), 226-242 recuperado de <file:///C:/Users/toshiba/Downloads/887-3426-3-PB.pdf> 05-07-14

- Ortega, C. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International journal of clinical and health psychology*, 4(1), 137-160. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf 05-06-14
- Osorio, L. (2005). *Balística forense*. Bogotá: imprenta nacional de Colombia
- Osorio, L. (2005). *Manual de procedimientos de fiscalía en el sistema penal acusatorio Colombiano*. Bogotá: imprenta nacional de Colombia
- Osorio, L. (2005). *Química forense*. Bogotá: imprenta nacional de Colombia
- Parra, P. (2012). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos cursantes de postgrados de la facultad de medicina de la universidad de los andes*. Tesis de postgrado. Universidad de los andes. Mérida
- Parraga, J. (2005). *Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios*. Tesis doctoral universidad de Extremadura. Cáceres
- Patlan, J. (2012). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29, 445-455. Recuperado de http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1740/PDF 16-06-14
- Peiro, J. (2007). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Lección magistral, 1-35. Recuperado de http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf 08-10-14
- Pizarro, A. (s.f.). *Estrés en funcionarios penitenciarios*. *Revista de estudios criminológicos y penitenciarios*. Recuperado de

<http://html.gendarmeria.gob.cl/doc/reinsercion/Revista17/Articulo22.pdf> 25-08-14

Quiceno, J., Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". Acta colombiana de Psicología, 10(2), 117-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212> 25-08-14

Ramírez, A. (s.f.). Estrés laboral y síndrome de desgaste "burnout". Tesis de grado. Universidad de la sabana. Bogotá

Reich, R. (s.f.). victimología y accidentes de tránsito. Recuperado de <http://psicologiajuridica.org/psj201.html> 08-10-14

Rodríguez, G. (2012). Manual policía judicial. Bogotá: Fiscalía general de la nación.

Rodríguez, J. (2011). El síndrome de Burnout en el profesorado de secundaria y su relación con el clima social de los centros educativos. International journal of developmental and educational psychology, 2(1), 167-178. Recuperado de http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen2/INFAD_010223_167-178.pdf 09-08 -14

Roth, E. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. Ajayu, 8(2), 62-100. Recuperado de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v8n2/v8n2a4.pdf> 11-10-14

Rubio, P.; et al. (2010). victimología forense y derecho penal. Valencia: Tirant Lo Blanch

Sanchez, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México. Revista de psicología, 18(1), 69-74. Recuperado de 68623931009 09-08-14

Sandin, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. International journal of clinical and health psychology, 3(1), 141-157. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29215963008.pdf> 05-06-14

Síndrome De Burnout En Un Grupo De Integrantes Del CTI

- Tejero, R. (2013). El burnout como forma de estrés laboral y su dimensión forense. *Revista cubana de salud y trabajo*, 14(1), 51-66. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol14_1_13/rst08113.html 03-06-14
- Turcios, L. (2006). Estudio exploratorio sobre síndrome de burnout en psicólogos del sistema nacional salvadoreño. Tesis doctoral. Universidad tecnológica del Salvador. El Salvador
- Uribe, J. (2010) EDO Escala de Desgaste Ocupacional (burnout). México: manual moderno
- Valdez, H. (2009) detección y tratamiento del síndrome de Burnout en el sistema penitenciario de Jalisco. *Waxapa*, 1(1), 24-34. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2009/wax091e.pdf> 02-10-14
- Ventura, M.; et al. (s.f.). Competencias mentales y emocionales en un colectivo de abogados y su influencia en el estrés: un estudio de caso. Tesis de grado. Universitat Jaume