

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



Tesis:

**“DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA”**

Proyecto de campo para obtener el grado académico de:

MAESTRIA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL.

PRESENTA:

LIC. INGRID SAMIRA BARRÓN TIRADO.

Director:

DRA. RAQUEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ.

MONTERREY, N.L. MEXICO, JUNIO, 2019.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



Tesis:

**“DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA”**

Proyecto de campo para obtener el grado académico de:

MAESTRIA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL.

PRESENTA:

LIC. INGRID SAMIRA BARRÓN TIRADO.

Director:

DRA. RAQUEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ.

MONTERREY, N.L. MEXICO, JUNIO, 2019.

RESUMEN

El presente trabajo hace referencia a la importancia del diagnóstico del síndrome de burnout, que se caracteriza por agotamiento; despersonalización, cinismo y desmotivación e insatisfacción en el trabajo, que conllevan a un pobre desempeño laboral, lo anterior como consecuencia de factores de estrés prolongados tanto en la esfera emocional como en las relaciones interpersonales en el trabajo; específicamente, se ha realizado un diagnóstico en personal que se dedica a la seguridad privada, esto con el propósito de brindar soporte estadístico a dicha necesidad, ya que existe poca investigación, prevención e intervención para el bienestar psicosocial en esta población.

PALABRAS CLAVE

Estrés laboral, síndrome de burnout, personal de seguridad, agotamiento, despersonalización, cinismo, insatisfacción del trabajo.

ABSTRACT

The present work refers to the importance of the diagnosis of burnout syndrome, which is characterized by exhaustion; depersonalization, cynicism and demotivation and dissatisfaction at work, which lead to poor job performance, the former as a result of prolonged stress factors both in the emotional sphere and in interpersonal relationships at work; specifically, a diagnosis has been made of personnel dedicated to private security, this with the purpose of providing statistical support to this need, since there is little research, prevention and intervention for psychosocial well-being in this population.

KEYWORDS

Work stress, burnout syndrome, security personnel, exhaustion, depersonalization, cynicism, ineffectiveness.

DEDICATORIA

A mi hada, donde sea que te encuentres.

A mi mamá, la mujer más fuerte que conozco.

Y a mi compañero de vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios que me permitió llegar a este día, por darme la familia que me dio, en especial a ellos por su apoyo constante, pero sobre todo a mi mamá porque sin su dedicación y esfuerzo no pudiera haber llegado hasta aquí, gracias por enseñarme a ser mujer y profesionista, por presionarme lo necesario para cumplir esta meta y por siempre confiar en mí. Por no desfallecer en los días malos y enseñarme que todo por lo que realmente se lucha se disfruta más.

A mis hermanos por siempre apoyarme, y con burlas y risas des estresarme cuando fue necesario, por darme ánimos de seguir adelante y nunca dejarme dar por vencida.

Gracias Genaro por ser la excelente persona que eres y nunca dejar de confiar en mí, por entenderme, apoyarme en cada una de mis metas y sueños y siempre seguir de cerca mis pasos dándome el aliento para no desfallecer, por tu ayuda cada que lo necesitaba y por siempre estar conmigo en cada momento, por brindarme tu amor y amistad, dándole a nuestra relación más raíces y fortaleza, como lo has hecho desde ese 26 de noviembre de 2011.

Al Dr. Álvaro A. Ascary Aguillón Ramírez, Director de la Facultad de Psicología, U.A.N.L. por todo su apoyo personal y profesional, por el impulso y compromiso con la realización de este trabajo, por ser un buen ejemplo de liderazgo.

Agradezco a la Dra. Raquel Rodríguez por su apoyo constante, su cariño, su confianza y sus palabras de aliento siempre, por impulsarme a dar lo mejor de mí y estar siempre presente en cada paso que daba durante estos dos años, guiándome y no dejando que me rindiera y por ser parte fundamental de mi desarrollo profesional todos estos años.

Y a cada uno de los Maestros y Doctores que durante cada una de las clases demostraron su compromiso conmigo para la reproducción del conocimiento. A los docentes que estuvieron siempre dispuestos a colaborar y apoyarme en la realización de este trabajo.

A mis compañeros por todos los buenos momentos compartidos y por ser y estar durante estos dos años.

A mi Alma Mater la Universidad Autónoma de Nuevo León por ser guardián del conocimiento y brindarme todas las oportunidades de desarrollo desde que entre a preparatoria, a mi FAPSI, mi casa durante todos estos años, por ser testigo de cada uno de mis pasos y metas, por cada una de las oportunidades que he ganado gracias a esta facultad.

A todos ustedes y quienes pudiera llegar a olvidar muchas, pero muchas ¡GRACIAS!

Por cada uno de los momentos compartidos y por ser parte importante de mi vida,
sin ustedes nada de esto hubiera sido posible.

ÍNDICE	Página
CAPITULO I. MARCO DE INTRODUCCIÓN.	1
1.1 Introducción.	2
1.2 Justificación.	3
1.3 Planteamiento del problema.	4
1.4 Objetivos.	4
CAPITULO II. MARCO TEORICO.	5
2.1 Estrés. Su antecedente.	6
2.1.1 Definiciones de estrés.	9
2.1.2 Rasgos individuales prevaecientes de las personas con estrés.	11
2.1.3 Modelos/enfoques sobre estrés.	12
3.1 El contexto de lo laboral.	13
4.1 Síndrome de burnout. Su antecedente.	14
4.1.1 Definiciones sobre síndrome de burnout.	15
4.1.2 Modelos/enfoques sobre síndrome de burnout.	16
4.1.3 Factores o dimensiones sobre el síndrome de burnout.	18
4.1.4 Características del síndrome de burnout.	19
4.1.5Causas del síndrome de burnout.	21
4.1.6Efectos o consecuencias del síndrome de burnout.	23
5.1 Aceptación vinculante del estrés y el síndrome de burnout.	24
5.2 Posibles consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout.	25
5.3 Afrontamiento al síndrome de Burnout desde el enfoque psicológico.	27
6.1 Seguridad	28
6.1.1 La seguridad privada en México	29
6.2 Perfil de puesto de seguridad privada.	31
6.3 Requisitos en Nuevo León para obtener licencia de prestador de servicios seguridad privada.	33
7.1 Bienestar psicosocial.	38
CAPITULO III. METODOLOGÍA	33
3.1 Diseño.	38
3.2 Hipótesis.	41
3.3 Operacionalización de las variables.	43
3.4 Población.	33
3.5 Escenario.	38
3.6 Instrumento.	41
3.7 Procedimiento.	43
RESULTADOS	33
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFIA	43
Anexos	

CAPITULO I MARCO DE INTRODUCCIÓN.

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo hace referencia al diagnóstico de los niveles de percepción sobre el síndrome de burnout como respuesta al estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa de seguridad privada del sector privado.

En este sentido y de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT; 2016), el sector laboral involucra un gran desgaste mental y físico para quienes están envueltos en esta fuerza profesional, debido a las altas expectativas sobre el rendimiento competitivo y las largas horas de trabajo contribuyen a generar esas condiciones.

Así mismo, otros factores a considerar que se pueden enlistar son las comunicaciones instantáneas que agregan presión al ritmo laboral y la línea divisoria cada vez más fina entre el trabajo y la vida privada.

Por lo tanto, en el presente trabajo de campo la parte conceptual, enfocada en un marco teórico se habrá de abordar el término de estrés, el Síndrome de Burnout y las referencias de los tópicos de seguridad y seguridad privada.

Posteriormente, con el propósito del logro de objetivos de este documento, se deberá atender una metodología pertinente, que incluye el orden desde la revisión del objetivo principal, los objetivos particulares, la hipótesis, el escenario donde se encuentran las personas encargadas de seguridad y quienes aportaran su percepción al tema del Burnout desde su espacio laboral.

Así mismo, se capitula el espacio de Instrumento a aplicar, que proporciona posteriormente los resultados de acuerdo al título del presente.

Por último, se agrega un espacio dedicado a la conclusión, seguida por la propuesta fundamentando desde el marco teórico y el contenido del mismo con una base bibliográfica pertinente.

1.2 Justificación.

De acuerdo a un estudio realizado por Rojas y Morán en el 2015 en su mayoría la investigación sobre personal de seguridad en México se asocia comúnmente con aspectos críticos como la desconfianza o la corrupción, omitiendo la detección de necesidades psicológicas en el personal de este sector laboral. Por lo anterior se descuidan otros factores, como lo es la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral que este personal pudiera llegar a presentar.

Aunado a lo anterior, no se cuenta con la suficiente investigación en personal de seguridad privada, ya que los estudios realizados con anterioridad se basan en personal de seguridad pública.

Por otro lado, Corredor y Marín (2013) nos mencionan que en los últimos años a las enfermedades comunes relacionadas o producidas por el trabajo y consideradas como enfermedades profesionales, se han venido sumando otras nuevas que se ubican más allá del aspecto físico y se sitúan en el área psicológica y socioemocional.

Es así, como entre estas enfermedades encontramos el denominado síndrome de burnout o “estar quemado”. Este ha sido clasificado como una de las

principales dificultades en el ámbito laboral, originando incapacidades y otras dificultades en todas las dimensiones de las personas que lo padecen. Este tipo de fenómenos está asociado a profesiones como el personal de seguridad, ya que quienes la desempeñan presentan una alta vulnerabilidad por las condiciones laborales y el objetivo mismo de la función del puesto. Ya que hacer cumplir la ley es una de las ocupaciones más estresantes del mundo (Anshel, 2000).

1.3 Planteamiento del problema.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS,1986; en Leka, Griffiths & Cox; s. a) tanto el estrés laboral como el Síndrome de Burnout son las reacciones que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Asociado a esto, y también de acuerdo a la OMS fue que en el año 2000 (Morales e Hidalgo, 2015) el Síndrome de Burnout fue declarado como un factor de riesgo laboral debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental de trabajadores de diversos giros laborales, entre los que se encuentran el personal de seguridad.

Por otro lado, un artículo del periódico “El Universal” en el 2015 reveló que de acuerdo a la OMS el estrés laboral provoca un 25% de los 75 mil infartos al año registrados en México y un 75% de los trabajadores mexicanos padecen de estrés; lo que coloca a México como primer lugar en esta categoría, seguido de China con 73 y Estados Unidos con 59 por ciento.

Por lo anterior, a partir del presente trabajo se propone responder a la interrogante:

¿Cuál es la percepción del trabajador dedicado a la seguridad privada sobre el Síndrome de Burnout?

1.4 Objetivos.

Objetivo general: Realizar un diagnóstico, que determine el nivel de percepción sobre el Síndrome de Burnout, considerándose al estrés laboral, manifestado en el personal de seguridad de una empresa privada.

Objetivos específicos:

1. Evaluar en los resultados la predisposición general de los niveles de síndrome de Burnout, en base a las muestras.
2. Registrar la tendencia de los niveles síndrome de Burnout, con base a los puestos de las muestras.
3. Modelar la correlación de los niveles de síndrome de burnout en base a la antigüedad por meses de la muestra.
4. Plasmar la propensión de los niveles de síndrome de burnout en base a las horas de trabajo totales por semana de la muestra.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Estrés. Su antecedente.

Este término fue introducido a la medicina por Walter Cannon (1923, en Marco, 2014) quien introduce el termino estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Más tarde, Hans Selye en 1956 (Dosne, 2013) mostraba un énfasis distinto al actualmente reconocido. Selye fue acercando la noción de stress a todo lo que la vida significa, con el siguiente concepto: la ausencia de stress significa muerte mientras que la vida está hecha de una balanza oscilando entre eustress (placer) versus distress (angustia).

Por otra parte, Daza (1995) nos menciona una definición de estrés mencionada por Mc Grath (1970): “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

2.1.1 Definiciones de estrés

Daneri (2012) nos menciona que una de las definiciones más actuales de estrés la dio Bruce McEwen (2000): “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual.”

Por otro lado, el modelo demanda-control formulado por Karasek (1979) establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja.

2.1.2 Rasgos individuales prevalecientes de las personas con estrés.

Dentro de los rasgos a considerar podemos encontrar los de personalidad, que de acuerdo al DSM-IV define como “patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales”.

En consecuencia y, de acuerdo a lo mencionado por Llanque en el 2014, ya que estos rasgos se presentan de manera estable en su comportamiento, no ocasional, o eventual incluso por fenómeno particular, ejemplo daño psicológico, o factor estresante significativo es normal que las personas presentes algunos rasgos, pero ello siempre y cuando no altere severamente su funcionamiento por lo menos en dos de las cuatro esferas del funcionamiento social.

Haro (s. f) nos menciona en que en el DSM-IV, además, se distinguen diez tipos de trastornos de personalidad, reunidos en tres grupos, por las similitudes de sus características:

A. Raros o excéntricos:

- paranoide (desconfianza excesiva o injustificada, suspicacia, hipersensibilidad y restricción afectiva)

- esquizoide (dificultad para establecer relaciones sociales, ausencia de sentimientos cálidos y tiernos, indiferencia a la aprobación o crítica)
- esquizotípico (anormalidades de la percepción, del pensamiento, del lenguaje y de la conducta, que no llegan a reunir los criterios para la esquizofrenia)

Este grupo de trastornos se caracteriza por un patrón penetrante de cognición (por ej. sospecha), expresión (por ej. lenguaje extraño) y relación con otros (por ej. aislamiento) anormales.

B. Dramáticos, emotivos o inestables:

- antisocial (conducta antisocial continua y crónica, en la que se violan los derechos de los demás, se presenta antes de los 15 años y persiste en la edad adulta)
- límite (inestabilidad en el estado de ánimo, la identidad, la autoimagen y la conducta interpersonal)
- histriónico (conducta teatral, reactiva y expresada intensamente, con relaciones interpersonales marcadas por la superficialidad, el egocentrismo, la hipocresía y la manipulación)
- narcisista (sentimientos de importancia y grandiosidad, fantasías de éxito, necesidad exhibicionista de atención y admiración, explotación interpersonal)

Estos trastornos se caracterizan por un patrón penetrante de violación de las normas sociales (por ej. comportamiento criminal), comportamiento impulsivo,

emotividad excesiva y grandiosidad. Presenta con frecuencia acting-out (exteriorización de sus rasgos), llevando a rabietas, comportamiento auto-abusivo y arranques de rabia.

C. Ansiosos o temerosos:

- evitativo (hipersensibilidad al rechazo, la humillación o la vergüenza; retraimiento social a pesar del deseo de afecto, y baja autoestima)
- dependiente (pasividad para que los demás asuman las responsabilidades y decisiones propias, subordinación e incapacidad para valerse solo, falta de confianza en sí mismo)
- obsesivo-compulsivo (perfeccionismo, obstinación, indecisión, excesiva devoción al trabajo y al rendimiento; dificultad para expresar emociones cálidas y tiernas)

Este grupo se caracteriza por un patrón penetrante de temores anormales, incluyendo relaciones sociales, separación y necesidad de control.

Roth y Bismarck (2010) realizaron un estudio en 115 profesionales de enfermería del Hospital Universitario en Maracaibo, donde aplicaron la escala MBI y el MMPI-2 para establecer rasgos psicopatológicos, el NR-18 y el NORMAL ALTA, ambos para definir el grado de ajuste psicológico; donde encontraron asociaciones entre los componentes del síndrome de burnout con algunos factores de la personalidad: el agotamiento emocional se correlaciona con la extraversión y el neuroticismo; la despersonalización lo hace negativamente con la amabilidad y positivamente con el neuroticismo; finalmente, la realización personal se

correlaciona positivamente con la apertura a la experiencia, la responsabilidad, la extraversión y la amabilidad, no correlaciona con el neuroticismo.

2.1.3 Modelos/enfoques sobre estrés

A) Lazarus y Folkman (1986) mencionan que el estrés hace referencia a una relación existente entre persona y entorno y que la clave de esa transacción es la valoración personal de la situación psicológica.

B) Selye (1946) nos menciona el síndrome general de adaptación (respuesta al estrés), compuesta por 3 etapas:

1. Fase de alarma: etapa en que el organismo se percata del estresor y se activa para movilizar los recursos necesarios para enfrentar la situación.
2. Fase de resistencia o adaptación: el organismo hace frente al estresor, para ello utiliza todos sus recursos disponibles, y al mismo tiempo, los sistemas innecesarios disminuyen su actividad.
3. Fase de desgaste: es la última etapa y se caracteriza por la imposibilidad del organismo para hacer frente al estresor, debido al enorme requerimiento y desgaste. En caso de que el estresor continúe activo, el organismo desarrolla múltiples patologías.

3.1 El contexto de lo laboral

De acuerdo a la Ley Federal del trabajo, en su artículo segundo del título primero se entiende por trabajo digno o decente aquel en que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de

salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

Además, menciona que el trabajo es un derecho y un deber social y no un artículo de comercio.

Sin embargo, Benavides, Ruiz y García (2000; en Moreno, 2011) quienes mencionan que el trabajo en el ser humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente.

En este mismo sentido la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, delimita que dentro de las labores de trabajo existen factores de riesgo psicosocial que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a

las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

4.1 Síndrome de burnout. Su antecedente.

Mingote, Moreno, González y Garrosa en el 2001(en Carlín y Garcés; 2010) nos mencionan que fue un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberg en 1974 quien observó que al él al igual que otros voluntarios jóvenes trabajadores del centro médico para toxico maniacos al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión .

Actualmente el Síndrome de Burnout es una patología severa relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida; un trastorno emocional generado por el propio trabajo y conlleva graves secuelas físicas y psicológicas cuando se produce la somatización (Acosta & Burguillos, 2014). De acuerdo con Maslach (1981; en Forbes, 2011) lo define como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

4.1.1 Definición sobre Síndrome de Burnout

En el presente trabajo se hace un breve resumen sobre algunas de las definiciones acerca del síndrome de Burnout, desde la perspectiva de diversos autores:

Maslach y Jackson (1981) gracias a su instrumento “Maslach Burnout Inventory” (MBI) definieron de manera operacional el síndrome, caracterizándolo por el cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal y profesional.

García-Izquierdo (1991, en Maicon y Garcés; 2010) comenta que “el Burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”. Profesionales, sin duda, más expuestos a riesgos psico emocionales”

Schaufelli y Enzmann en el año de 1998 definen el Síndrome de Burnout como un estado mental persistente, negativo y relacionado con el trabajo en individuos “normales”, caracterizado por agotamiento, acompañado por distrés, sensación de incompetencia, disminuida motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales laborales.

El Síndrome de Burnout se define entonces como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado. (Gascón y Ciccoteli, 2003)

4.1.2 Modelos/enfoques sobre síndrome de Burnout

En la presente se hace un breve recorrido de los modelos de los conceptos de la presente investigación.

- A. Modelo de Winnubst (1993; Alonso, 2014). piensa que el Burnout afecta a todas las profesiones y no solo a las relacionadas con los servicios de ayuda a los demás. Este modelo se basa en las relaciones entre la estructura, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables claves en la etiología del síndrome.
- B. Modelo de Gil Monte y Peiró (1997). Este modelo toma en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés percibido, como la ambigüedad del rol laboral, surgiendo como producto de la reevaluación de la manera de afrontamiento a la situación amenazante, siendo esta inadecuada.

4.1.3 Factores o dimensiones del síndrome de Burnout

De acuerdo a diversos autores existen diferentes síntomas para identificar el síndrome de Burnout, sin embargo, los más reconocidos y en los que nos basaremos son los siguientes:

- A. Despersonalización. De acuerdo a lo presentado por Sierra en el 2008 los pacientes que presentan este síntoma conceptualizan hechos corporales como, lo mencionado por ellos, la falta de sentimiento de pertenencia con respecto al cuerpo. Descritos como extrañeza con partes del cuerpo.

Sentimientos de autómeta, donde describen sentirse como si la conducta presentada no fuera propia. Por último, presentan sensación de descorporización referente a una sensación no específica de no estar en el cuerpo o de no estar realmente presente.

B. Agotamiento o cansancio emocional. Según Bernal y Donoso en el 2013 puede manifestarse esta mediante fatiga física y psíquica. Como consecuencia de este cansancio emocional, el sujeto trata de aislarse, de separarse de los demás, desarrollando una actitud distante, impersonal.

C. Falta de realización personal. Referente a la pérdida de confianza y presencia de un negativo auto concepto, disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento (Hernández, Granada & Carmona; 2011).

4.1.4 Características del Síndrome de Burnout.

Juárez-García y sus colaboradores en el 2014 nos explican como Schaufeli, Leiter y Maslach concluyeron que la definición de Burnout varía en la literatura científica según diversos factores como el contexto del estudio, el alcance del mismo, la precisión de los investigadores, e incluso las intenciones de quien la usa.

No obstante, concluyeron que todas coinciden en cinco aspectos:

Predominan los síntomas disfóricos, principalmente el agotamiento emocional, aunque no el único (es un síndrome que implica aspectos negativos).

1. El acento está en los síntomas mentales y conductuales más que en los físicos (es psíquico).

2. Es un fenómeno relacionado con el trabajo (es laboral u ocupacional).
3. Sus síntomas son observados en individuos “normales” y no patológicos (es una alteración psicosocial, pero no necesariamente es una enfermedad).
4. Existe un decremento en la efectividad y el desempeño laboral debido a las actitudes negativas y conductas que implica (afecta la productividad).

4.1.5 Causas del Síndrome de Burnout

Según Gil Monte (2001) el estrés en los profesionales esta originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales, entre los que se encuentra la sobrecarga laboral, falta de especificidad de funciones y tareas, ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo, et. De acuerdo a este autor (1997) se presenta una taxonomía de 4 niveles que son:

- a) En el nivel individual. Se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.
- b) En el plano de las relaciones interpersonales, las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo.

- c) Desde un nivel organizacional, Problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.
- d) Por último, en el entorno social, se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones (v.g., la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio, etc.)

4.1.6 Efectos o consecuencias del síndrome de burnout

De acuerdo a Saborio e Hidalgo (2015) el síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Por otro lado, Mansilla- Izquierdo aclara que las consecuencias por el cansancio excesivo merma poco a poco su salud, debido a condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de utilizar todos sus recursos personales.

Las consecuencias o síntomas pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales.

Estos síntomas tienen consecuencias negativas en la vida en la vida en general, disminuye la calidad de vida y aumenta los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

5.1 Aceptación vinculante del estrés y el síndrome de burnout

Estrés	Síndrome de burnout		Factores vinculantes	
			De acuerdo a Llanque en el 2014 algunos de los factores que conllevan del estrés al síndrome de burnout son:	
			Estrés	Síndrome de burnout
Para Lazarus y Folkman (1984), el estrés se expresa como una respuesta emocional, fisiológica y conductual, potencialmente patógena, cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que posee para afrontarlas.	Gil (2001) nos menciona que el síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.	Longas y Fernández (s.f) mencionan que existe una clara relación entre estrés y síndrome de burnout, esto es, en muchos casos que las personas afectadas de este síndrome vienen precedidas de síntomas de estrés, aunque no ocurre esto.	Entre los síntomas psicossomáticos se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> - Cefaleas. - Dolores osteomusculares. - molestias gastrointestinales, úlceras, - pérdida de peso, obesidad, - cansancio crónico, - insomnio, - hipertensión arterial - alteraciones menstruales 	De los síntomas psicossomáticos se desprenden los síntomas Conductuales: <ul style="list-style-type: none"> -ausentismo laboral -abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas. -consumo elevado de cigarrillos -problemas familiares. -conducta de alto riesgo como conducción temeraria.

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia

5.2 Posibles consecuencias del estrés laboral y del síndrome de burnout

Durán en el año 2010 nos explica que existen muchas consecuencias asociadas al estrés, tanto en el ámbito personal como organizacional; entre las que se encuentran:

- Malestares fisiológicos como gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- Malestares psicológicos frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- Conductuales y sociales, entre los que destacan irritabilidad, distanciamiento y/o dificultades en las relaciones interpersonales, agresividad y apatía, etc.
- En el ámbito organizacional: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

En el mismo sentido del punto anterior, y de acuerdo a la Ley Federal del trabajo en su 3º artículo enmarca los conceptos de:

a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y

b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

De ahí que, de acuerdo al artículo 74^o en las fracciones segunda a la octava de esta misma Ley, sean causas de rescisión causas de rescisión de la relación laboral:

II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia;

III. Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeña el trabajo;

IV. Cometer el trabajador, fuera del servicio, contra el patrón, sus familiares o personal directivo administrativo, alguno de los actos a que se refiere la fracción II, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;

V. Ocasionar el trabajador, intencionalmente, perjuicios materiales durante el desempeño de las labores o con motivo de ellas, en los edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo;

VI. Ocasionar el trabajador los perjuicios de que habla la fracción anterior siempre que sean graves, sin dolo, pero con negligencia tal, que ella sea la causa única del perjuicio;

VII. Comprometer el trabajador, por su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentren en él;

VIII. Cometer el trabajador actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el establecimiento o lugar de trabajo.

5.3 Afrontamiento al síndrome de Burnout desde el enfoque psicológico

Reig en el 2011 comenta que existen estrategias para hacer frente a los posibles estresores con el fin de amortiguar sus efectos. A estas estrategias utilizadas para manejarse con las demandas del ambiente se les denomina “conductas de afrontamiento”.

La mayoría de los estudios (Lazarus y Folkman, 1984; McCrae, 1984, en Góngora y Vásquez, 2018) en el área del afrontamiento intentaban mostrar que las personas que habían experimentado un número desproporcionado de cambios importantes en sus vidas, eran particularmente susceptibles a la enfermedad.

Sin embargo, con la introducción de metodologías más precisas, fue disminuyendo las magnitudes de las correlaciones observadas y como resultado se comenzó a observar los factores que interfieren en la adaptación adecuada.

A partir del análisis de estos dos modelos tradicionales, Lazarus y Folkman (1986, en Martínez, 2010) definen el afrontamiento como esfuerzos cognitivos y comportamentales que están en constante proceso de cambio y que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas específicas evaluadas como desbordantes de los recursos propios del sujeto.

De acuerdo a lo anterior se pueden plantear diversas estrategias orientadas de acuerdo a las necesidades específicas, pueden ser por ejemplo orientadas al individuo, como programas dirigidos al aumento de capacidad en solución de problemas, optimización de la comunicación, estilo de vida y relaciones sociales.

Algunas estrategias más específicas podrían ser el ejercicio, técnicas de relajación, etc.

Romero, Cano, Dongil y Pastrana (2008) mencionan que existen habilidades que contribuyen en la prevención del síndrome de burnout, estas habilidades son:

- Habilidades sociales.
- Habilidades para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Habilidades para la gestión eficaz del tiempo.
- Habilidades para el autocontrol emocional (sentimientos de ansiedad, tristeza e ira).

6.1 Seguridad

Focault (2010, 86; en Montero, 2013, 205) explica que la seguridad es “[...] garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros”, lo que lleva a la implementación de procedimientos de control, coacción y coerción en torno al crimen, así como el combate a las conductas “antisociales” y la defensa frente a amenazas externas al Estado, identificadas principalmente en la acción de otros Estados”.

Asimismo, el Institut national de santé publique Quebec (1988) señala que “La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos”.

Por último, Dávila en el 2015 presenta el término como un medio para la consolidación de la soberanía, y su ejercicio implica la eliminación de amenazas (tanto internas como externas) y el control.

6.1.1 La seguridad privada en México

En México la seguridad privada se encuentra regulada por la Ley Federal de Seguridad Privada aprobada por el ex presidente Vicente Fox Quezada en el año 2011, que de acuerdo a su artículo 1º “tiene por objeto regular la prestación de servicios de seguridad privada, cuando estos se presten en dos o más entidades federativas, en las modalidades previstas en esta ley y su reglamento, así como la infraestructura, equipo e instalaciones inherentes a las mismas. Sus disposiciones

son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional”.

En base a la misma Ley Federal para la Seguridad Privada, se entiende el termino de seguridad privada como “la actividad a cargo de los particulares, autorizada por el órgano competente, con el objeto de desempeñar acciones relacionadas con la seguridad en materia de protección, vigilancia, custodia de personas, información, bienes inmuebles, muebles o valores, incluidos su traslado; instalación, operación de sistemas y equipos de seguridad; aportar datos para la investigación de delitos y apoyar en caso de siniestros o desastres, en su carácter de auxiliares a la función de Seguridad Pública”.

6.2 Perfil de puesto de seguridad privada.

Lo que a continuación se expone, es el perfil general y los medios de selección requeridos para el puesto de personal de seguridad privada, asimismo se destacan las pruebas psicológicas, las cuales se destinan con el fin de definir los elementos escolares, psicológicos, de habilidades sociales y emocionales pertinentes al puesto de trabajo.

CF GROUP SEGURIDAD PRIVADA	Puesto. Escolta de seguridad
Experiencia	2 años deseable
Edad	28-45 años
Estado civil	casado
Escolaridad	Preparatoria mínima
Facilidad para movilidad dentro del país	necesaria

- ✓ Se aplica pruebas de antidoping para 5 drogas distintas.
- ✓ Se aplica pruebas psicométricas:
 - Raven
 - MMPI
 - DFH
- ✓ Se aplican de 2 a 3 entrevistas de pre filtro durante el proceso (1 con el jefe de operaciones, 1 con el cliente directo y con psicólogo adjunto)
- ✓ De ser requerido por el cliente se aplica prueba de polígrafo.

6.3 Requisitos en Nuevo León para obtener licencia de prestador de servicios seguridad privada

Estos requisitos son datos extraídos de la Ley Federal de Seguridad Privada de México de acuerdo a la Dirección de Control y Supervisión a Empresas y Servicios de Seguridad Privada del estado de Nuevo León.

Ver Anexo No. 1.

7.1 Bienestar psicosocial

De acuerdo a Eiora en el 2013, el bienestar psicosocial es un concepto de orden superior que es aplicable tanto al nivel individual como al colectivo y con respecto a esto se hace referencia al bienestar emocional o psicológico que es definido por Díaz en el 2006 (Rodríguez y Quiñones; 2013) como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, donde el individuo muestra indicadores de funcionamiento positivo.

Por otro lado, Según Martikainen, los conceptos agrupados bajo la palabra “psicosocial” suelen hacer referencia a niveles “meso” (en relación a la teoría de sistemas ecológicos de Bronfenbrenner, 1979, Torrico, et. al. 2002) y son, por ejemplo: soporte y redes sociales, control percibido ante ciertas situaciones sociales, balance de esfuerzo y recompensa en el trabajo, seguridad, autonomía o conflictos familiares.

Veenhoven, citado por López (2013), define al bienestar psicológico como “el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables”.

La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes a saber:

- a) Los estados emocionales (positivos-negativos)
- b) El componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida)
- c) Las relaciones vinculares entre ambos componentes.

CAPITULO III – METODOLOGÍA

3.1 Diseño.

Estudio transversal correlacional.

3.2 Hipótesis.

“Existe la percepción del síndrome de burnout en el personal de seguridad privada.”

3.3 Operacionalización de variables.

V. P: Síndrome de burnout	V.D: estrés laboral
V.E:	
Hambre	
Sed	
Sueño	
Cansancio	

3.4 Población.

El presente trabajo se llevó a cabo en los 17 trabajadores que colaboran en una empresa del giro de seguridad privada.

Participantes:	Género:	Rango de edad:	Puesto:	Antigüedad:
17	masculino	26-57 años	<ul style="list-style-type: none">- 9 Escolta de seguridad- 1 Jefe de operaciones- 1 CEO- 3 Chofer escolta- 2 Agente de protección ejecutiva- 1 Jefe de grupo	1 mes-2años

3.5 Escenario / ambiente.

En base a la naturaleza del trabajo de la organización en la que se realizó el muestreo, la aplicación del instrumento se llevó a cabo de manera electrónica, por

medio de una encuesta realizada en la aplicación Google Drive, permitiendo de esta manera que fuera contestada desde dispositivos móviles.

3.6 Instrumentos.

Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) (Gil,2011) el cual consiste en dos secciones: obtención de datos nominales y ordinales y un cuestionario con un total de 20 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, cuyos datos estadísticos revelan que la confiabilidad de consistencia interna obtenida mediante el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.94 (ver anexo 1)

El CESQT está formado por 20 ítems que se evalúan mediante la siguiente escala de frecuencia: Nunca, raramente (algunas veces al año), a veces (algunas veces al mes), frecuentemente (algunas veces por semana) y muy frecuentemente (todos los días).

Los ítems se distribuyen en las siguientes cuatro escalas:

1. Ilusión por el trabajo (It): Evalúa el deseo de la persona de alcanzar las metas laborales como fuente de satisfacción personal. Consta de 5 ítems formulados en positivo por lo que se trata de una escala inversa para la evaluación del SQT, que de acuerdo a los datos estadísticos la validez de constructo obtenida mediante el coeficiente de correlación producto – momento de Pearson es de .88.

2. Desgaste psíquico (Dp): Valora la aparición de agotamiento emocional y físico como efecto del trato diario con personas que presentan o causan dificultades,

y consta de 4 ítems. Cuya validez de constructo mediante el coeficiente de Pearson es de .84

3. Indolencia (In): Mide la aparición de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los usuarios del centro de trabajo, y está formada por 6 ítems, su validez es de .93.

4. Culpa (C): Evalúa la presencia de sentimientos de culpa por el propio comportamiento y por las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, y se compone de 5 ítems. Mostrando una validez de .71.

El CESQT ofrece puntuaciones para cada una de las cuatro escalas y además una puntuación global (Total SQT) a partir del promedio de las puntuaciones de las tres primeras escalas. Las puntuaciones en la escala de Culpa contribuyen a distinguir dos perfiles diferentes de SQT: el Perfil 1 que presenta altos niveles de culpa y el Perfil 2 sin altos niveles de culpa.

Este instrumento incluye tablas que enmarcan los percentiles típicos para los puntajes y la comparación de percentiles y los niveles de evaluación.

PC	Total DP	It	Dp	Des	C	Pc
99	3,70	4,00	3,38	3,85	4,00	99
95	3,06	4,00	3,00	3,11	2,71	95
90	1,92	4,00	2,50	1,82	2,00	90
85	1,30	4,00	1,50	1,50	1,80	85
80	1,02	4,00	1,50	1,00	1,60	80
75	0,90	4,00	1,25	1,00	1,60	75
70	0,80	4,00	1,25	0,80	1,40	70
65	0,70	4,00	1,00	0,70	1,20	65
60	0,70	3,80	1,00	0,70	1,00	60
55	0,60	3,80	0,75	0,50	1,00	55
50	0,50	3,80	0,75	0,50	0,80	50
45	0,50	3,60	0,50	0,50	0,80	45
40	0,40	3,40	0,50	0,30	0,60	40
35	0,30	3,40	0,50	0,30	0,60	35
30	0,30	3,20	0,25	0,30	0,40	30
25	0,30	3,05	0,00	0,30	0,40	25
20	0,20	3,00	0,00	0,20	0,20	20
15	0,10	2,80	0,00	0,20	0,20	15
10	0,10	1,40	0,00	0,00	0,00	10
5	0,00	0,80	0,00	0,00	0,00	5
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1
N	248	248	248	248	248	N
Media	0,78	3,31	0,88	0,78	1,03	Media
Desv. típ.	0,85	1,00	0,88	0,87	0,90	Desv. típ.
Mínimo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Mínimo
Máximo	4,00	4,00	4,00	4,00	5,60	Máximo

Tabla 2. Baremos percentilares- Varones del CESQT. Fuente: Pérez, M. (2015)

Nivel	Total DP	It	Dp	Des	C	Pc
Crítico	1.93 – 4	4	2.51 – 4	1.83 - 4	2.01 - 5.6	>89
Alto	0.71 - 1.92	3.91 - 3.99	1.01 - 2.5	0.71 - 1.82	1.21 - 2	67 – 89
Medio	0.31 - 0.7	3.21 - 3.9	0.26 – 1	0.31 - 0.7	0.41 - 1.2	34 – 66
Bajo	0.11 - 0.3	1.41 - 3.2	0.01 - 0.25	0.01 - 0.3	0.01 - 0.4	11 – 33
Muy bajo	0-0.1	0-1.4	0	0	0	< 11

Tabla 3. Baremo resumido de las escalas del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo- CESQT. Fuente: Pérez, M. (2015)

3.7 Procedimiento

Fase 1. Durante el proceso de captación de referencias teóricas, se realizó una investigación de fuentes bibliográficas electrónicas e impresas.

Fase 2. Se seleccionó el instrumento, verificando sus datos de ficha técnica y validación teórica en base al Maslach Burnout Inventory.

Fase 3. Se buscó a la población y se contactó para solicitar la autorización de aplicar el instrumento seleccionado, mediante un muestreo intencional.

Fase 4. Se ha transcrito el instrumento, para poder realizar la aplicación de manera electrónica.

Fase 5. Se realizó la aplicación a la muestra seleccionada de manera electrónica.

Fase 6. Los datos obtenidos en la aplicación fueron concentrados en gráficos, para posteriormente realizar una comparación con la información teórica antes capturada para el presente trabajo.

Fase 7. En base a los datos obtenidos y la captación de información teórica previamente realizada, se llevó a cabo una serie de conclusiones y recomendaciones en base a la muestra poblacional.

RESULTADOS.

Los datos sociodemográficos recolectados en la aplicación arrojan los siguientes antecedentes:

Datos sociodemográficos						
n=17	Puesto	Edad	Antigüedad laboral (meses)	Número de Horas de trabajo a la semana	Número de días de trabajo a la semana	Horario de trabajo
1	Agente de protección ejecutiva	44	1	84	6	07:00 a 21:00
2	CEO	37	24	50	5	09:00 a 19:00
3	chofer escolta	39	18	78	6	08:00 a 21:00
4	Chófer escolta	26	24	84	6	07:00 a 21:00
5	chofer escolta	44	24	70	6	sin especificar
6	Escolta	37	12	90	6	07:00 a 22:00
7	Escolta	37	12	60	6	07:00 a 22:00
8	escolta	27	12	84	6	07:00 a 21:00
9	Escolta	40	19	84	6	08:00 a 22:00
10	ESCOLTA	57	11	54	6	07:00 a 16:00
11	Escolta	28	24	72	6	06:00 a 18:00
12	Escolta	52	7	72	6	07:30 a 19:00
13	Escolta	47	19	48	6	07:00 a 15:00
14	Escolta	29	24	72	6	8:00 a 20:00
15	Jefe de grupo	51	16	54	6	07:00 a 16:00
16	Jefe de Operaciones	36	24	72	6	08:00 a 20:00
17	Protección ejecutiva	41	24	76	6	sin especificar
Promedio		39.52	17.35	70.82	5.94	

Tabla 4. Datos sociodemográficos de la muestra. Fuente: elaboración propia.

Los datos arrojados muestran una edad promedio de 39 años, en cuanto a la antigüedad laboral alrededor de 17 meses y 70 horas de trabajo a la semana y 6 días de trabajo a la semana.

Se expone, además, que la antigüedad laboral de los participantes de la muestra, no pasa de los 2 años, por otro lado, el horario de trabajo no varía de manera contrastante entre cada uno de los encuestados.

Por otro lado, en el gráfico 1 se muestra la tendencia general de los percentiles por puesto en base a la muestra.

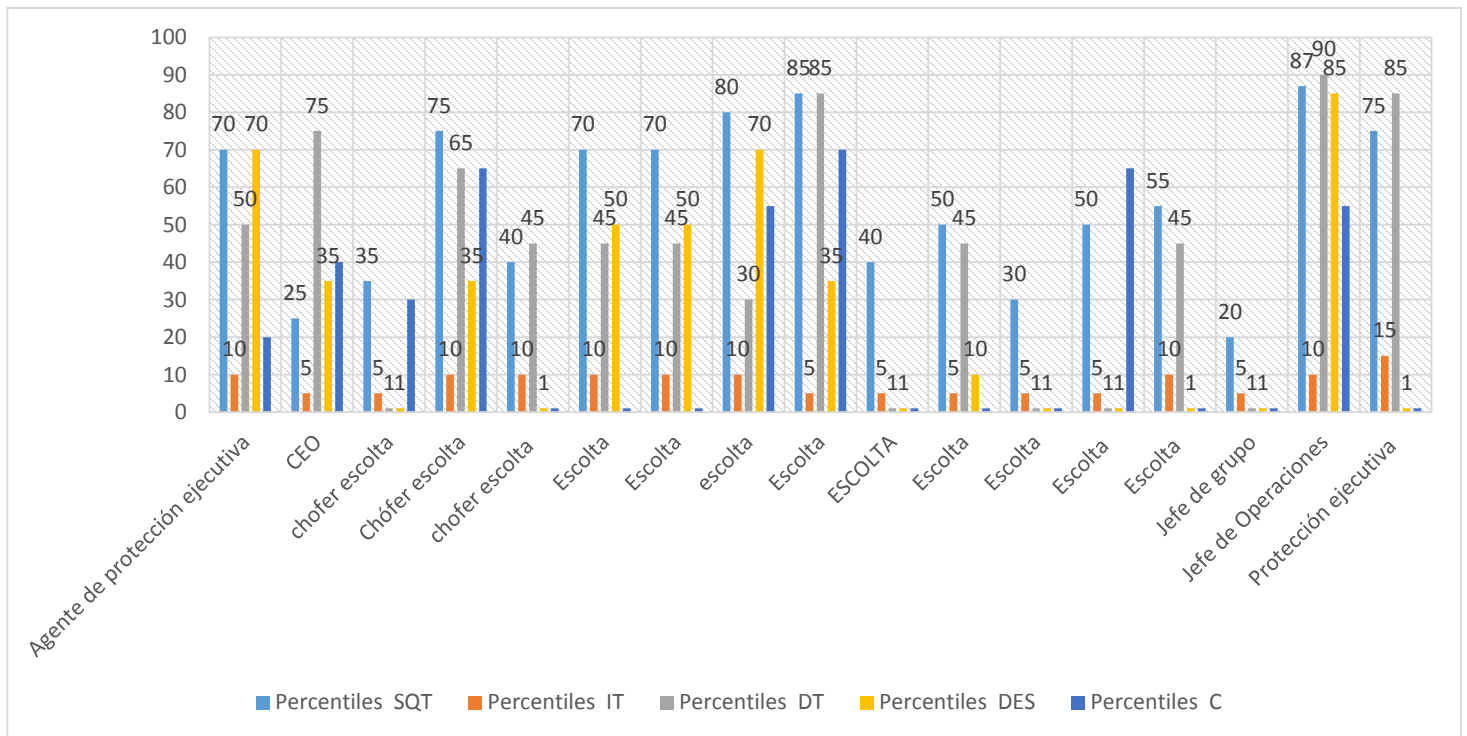


Gráfico 1. Percentiles del puntaje total del inventario por puesto. Elaboración propia.

Este gráfico denota una tendencia general a niveles medios-altos en los puntajes totales de la muestra, información que se tocara en el apartado de conclusiones.

En este mismo sentido, podemos observar en el grafico 2 los percentiles por promedio de resultados de la muestra, en la que se contrasta un percentil 80, lo que de acuerdo al manual de revisión representa un nivel alto de síndrome de burnout.

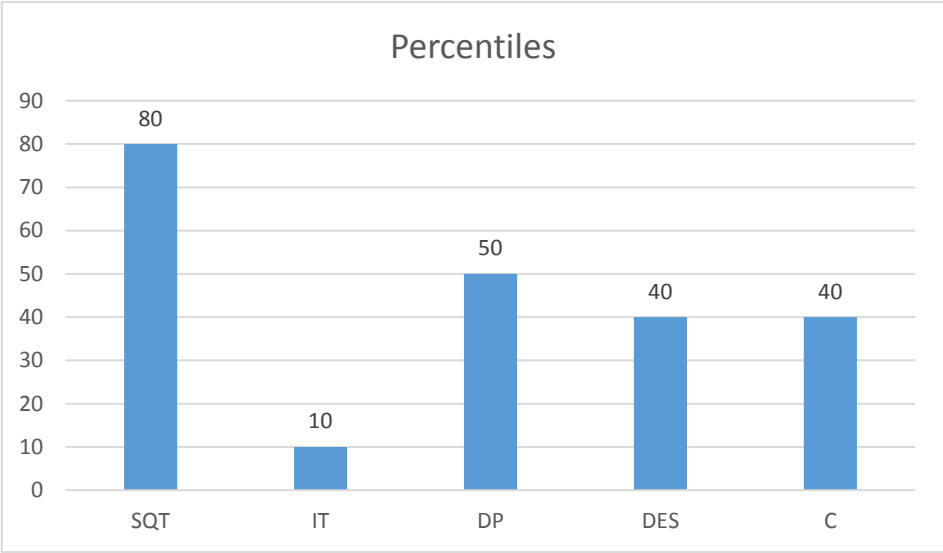


Grafico 2. Promedio de percentiles totales de la muestra. creación propia.

Aunado a lo anterior, dentro del gráfico número 3 podemos diferenciar el puntaje total del inventario en comparación con la antigüedad laboral de la muestra.

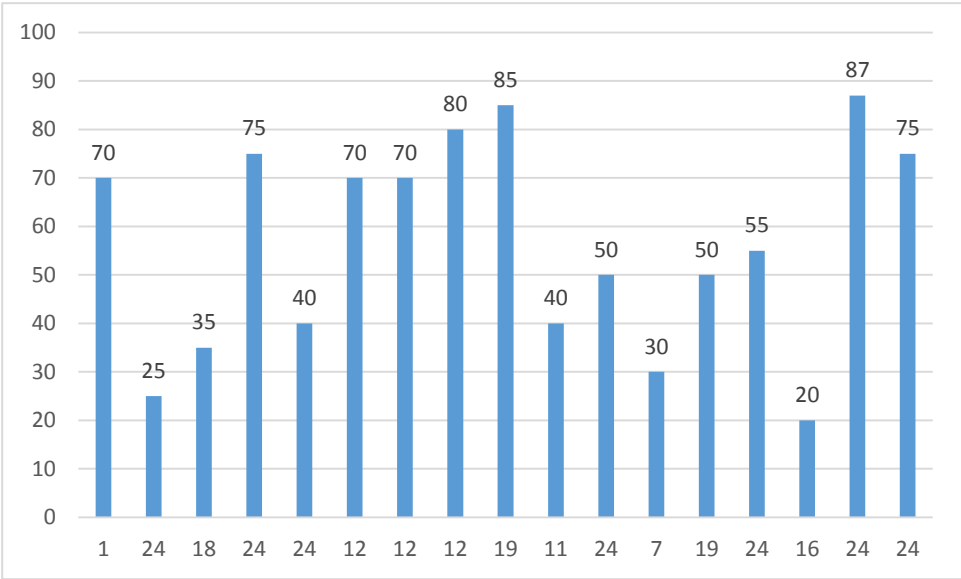
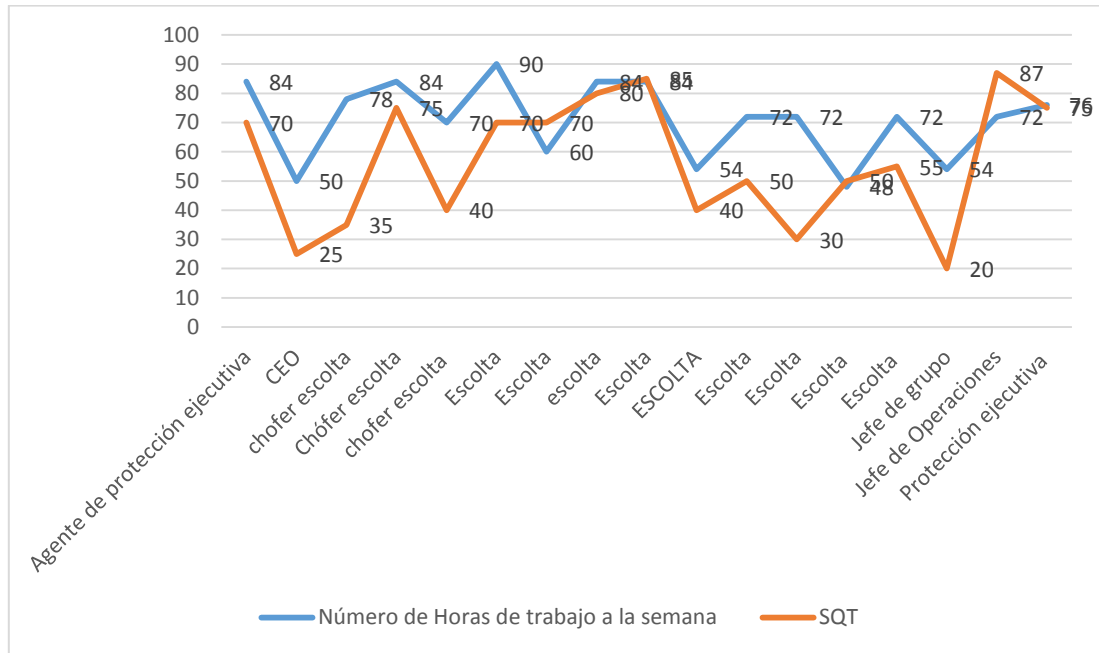


Grafico 3. Correlación entre los puntajes totales de la muestra y la antigüedad laboral de la misma. Elaboración propia.

En este gráfico podemos contrastar que los puntajes más altos se encuentran relacionados con los trabajadores con mayor antigüedad dentro de la muestra.



Gráfico

4. Comparación del número de horas trabajadas y los percentiles obtenidos por puesto dentro de la muestra. Elaboración propia.

En el gráfico 4 se muestra la comparación del número de horas trabajadas por semana y los percentiles obtenidos por la muestra. Para lo anterior, se llevó a cabo el estadístico R de Pearson que denota los siguientes resultados.

	Horas de trabajo	percentiles
1	84	70
2	50	25
3	78	35
4	84	75
5	70	40
6	90	70
7	60	70
8	84	80
9	84	85
10	54	40
11	72	50

12	72	30
13	48	50
14	72	55
15	54	20
16	72	87
17	76	75
COEF. DE DETERMINACION R de Pearson		
0,621131077		

Tabla 5. Coeficiente de correlación R de Pearson entre horas de trabajo y los percentiles totales de la muestra.

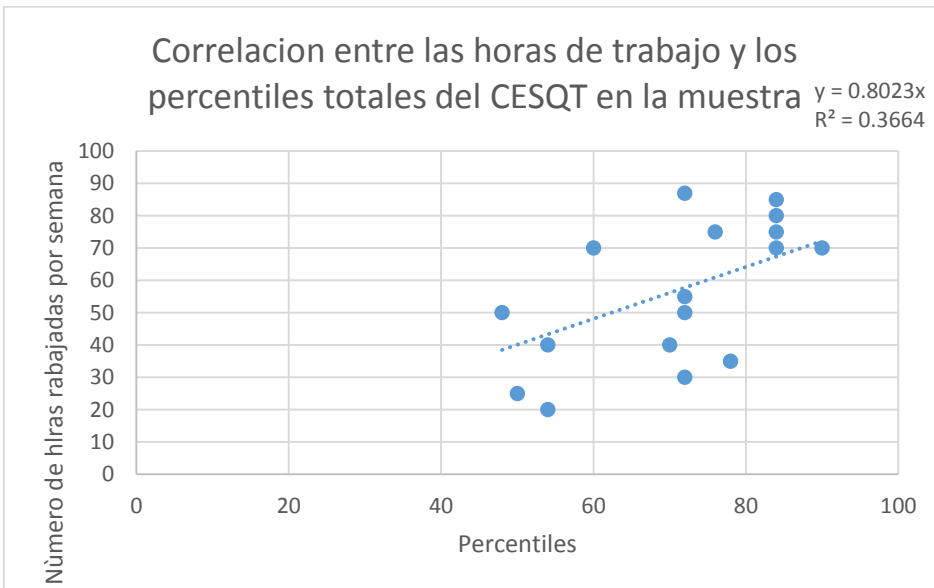


grafico 5. Correlación R

de Pearson entre las horas de trabajo y los percentiles totales del CESQT en la muestra.

CONCLUSIONES.

En relación a la hipótesis y en base a los resultados obtenidos se denota la importancia de dar prioridad al bienestar psico emocional del personal de seguridad privada, debido a que presentan niveles categorizados como medio-altos en relación al síndrome de burnout, esto de acuerdo a los baremos utilizados por el CESQT.

Lo anterior, permite apreciar la importancia no solo de la detección, si no de la prevención e intervención tanto del estrés laboral como del síndrome de burnout en los trabajadores del giro de seguridad privada.

Además, se puede concluir que el personal de seguridad de la empresa, quienes representan la muestra del presente trabajo, exhiben niveles de síndrome de burnout categorizados como medio-altos por el instrumento, lo cual permite denotar la importancia de dar seguimiento al bienestar psico emocional de dicha muestra poblacional.

En cuanto a los resultados específicos presentes en la aplicación de la muestra podemos concluir que existen diversos factores a tomar en cuenta acerca de la prevención del estrés y el síndrome de burnout.

En relación a lo anterior y de acuerdo a la sub escala “ilusión por el trabajo” se puede concluir que al ser una sub escala con puntajes a la inversa explica que los colaboradores de la muestra se sienten interesados por las actividades que realizan en su trabajo, lo cual es un punto importante a tomar en cuenta al momento de tomar medidas preventivas, para lo antes mencionado.

En cuanto a los datos correlacionados de los puntajes totales y la antigüedad laboral de la muestra, se puede detectar que a mayor antigüedad existe un mayor nivel de síndrome de burnout.

Por otro lado, en cuanto a los datos correlacionados de horas de trabajo a la semana y los percentiles totales obtenidos, se puede observar una concordancia mayor, por lo que se puede concluir que uno de los factores a tomar en cuenta acerca de la prevención del síndrome de burnout.

Por lo tanto, realizando una comparación entre los resultados del trabajo elaborado por Rojas y Morán en 2015 podemos concluir que al igual que sus resultados, dentro de la muestra de GF Group Seguridad Privada existen niveles de síndrome de burnout que deben tomarse en cuenta, ya que como mencionan los autores “el entorno laboral de seguridad exige jornadas laborales extensas, no salir por breves o inexistentes periodos de tiempo para descansar, distanciamiento de la familia, trabajos rotativos, el no reconocimiento social de su labor o sacrificio, exponer la vida en su labor cotidiana, etc.” Lo que puede desencadenar en múltiples complicaciones psico emocionales de los trabajadores, como se menciona en la revisión bibliográfica del presente trabajo.

Es así, que se concluye que la importancia al realizar el presente trabajo se basa en la importancia de detección de necesidades y revisión de aspectos que puedan interferir en el desarrollo de misión, visión y objetivos de la organización, así como desde el comportamiento y desempeño profesional del individuo en la misma, asimismo resaltar la importancia de colaborar en la búsqueda del bienestar de los

trabajadores, dentro de cualquier giro, ya que esto permite se dé un mejor desempeño.

Por otro lado, es importante destacar a las medidas preventivas y de intervención en su caso, en lugar de medidas remediales que conducirían a posibles complicaciones dentro de la organización, si el contexto de detección de necesidades o de problemática no es definido adecuadamente.

Por último, señalar y reforzar la constante evaluación, y/o seguimiento desde el perfil de los colaboradores y de su desempeño, vigilando se ofrezca el resultado esperado, permitiéndoles una mayor efectividad y permanencia de su capital humano.

RECOMENDACIONES.

Entre las recomendaciones del presente trabajo se encuentra:

- El realizar estudios de detección anuales, sobre el estrés laboral en el personal de seguridad, tanto pública como privada, de manera que se permita realizar un trabajo de reconocimiento de diversos aspectos, característicos de esta muestra, ya que al no existir suficiente información es difícil realizar comparativos adecuados para la búsqueda y atención con mejores herramientas que beneficien a esta población vulnerable, sobre todo en el ámbito psico-emocional.
- Elaborar una estandarización específica del instrumento en esta muestra poblacional, esto con la finalidad de facilitar la evaluación y posterior diagnóstico de los niveles del estrés crónico y del síndrome de Burnout.
- Dentro de los resultados de la organización evaluada, cuyo objetivo es el diagnóstico pertinente de la manifestación del estrés, y del síndrome de burnout, cuya finalidad es buscar la mejoría en el bienestar de los colaboradores, se propone efectuar campañas de prevención, por expertos en la salud mental en forma de:

--Capacitación a líderes de equipo

-- Pláticas informativas.

--Talleres sobre:

*Manejo del estrés

*Inteligencia emocional.

*Gestión del tiempo.

*Estrés postraumático

*Comunicación efectiva.

- Trabajar modelos definidos de intervención, a quienes lo requieran y se hayan detectado la manifestación de estrés y síndrome de Burnout, brindando apoyo psicológico, por experto en la salud mental, que ofrezca soporte, herramientas y estrategias en el manejo adecuado del estrés y que permita la prevención desde su detección, sobre el síndrome de burnout.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., y Burguillo, A. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology Revista de Psicología*, 1(4). 303-310.
- Alderte, M., Pando, M., Aranda, C., y Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara Investigación en Salud, *Investigación en Salud*, 5 (1) 0.
- Anshel, M. H. (2000). A Conceptual Model and Implications for Coping with Stressful Events in Police Work. *Criminal Justice and Behavior: An International Journal*, 27, 375-400.
- Arias, W., y Jiménez, N. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22 (42), 53-76.
- Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being, unpublished doctoral dissertation*, Rhodes University, South Africa.
- Carlín, M; Garcés, E. (2010) El síndrome de Burnout: evolución histórica desde el contexto laboral en el ámbito deportivo. *Anales de psicología*. 26 (1) 169-180.
- Casanova, J., Benedicto, S., Luna, F. & Maldonado, C. (2016). Burnout, inteligencia emocional y rendimiento académico: un estudio en alumnado de medicina. *ReiDoCrea*, 5(2), 1-6.
- Corredor, N. & Marín, L. (2013) Burnout in Members of the National Police of Colombia: a Critical Analysis. *Sinapsis Revista de Investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*, 5 (5): 63 - 73.
- Cruzado, L.; Núñez, P. & Rojas, G. (2013) Depersonalization: more than a symptom, a syndrome. *Revista de Neuropsiquiatría* 76 (2), 120-125.
- Durán, M. (2010) Bienestar Psicológico: El Estrés Y La Calidad De Vida en el Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*. 1(1). 71-84
- Extremera, N.; Durán, A. & Rey, L. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. *Ansiedad y Estrés*. 16(1), 47-60.
- Farber, B. y Heifetz, J. (1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapist. *Professional Psychology*. 13, 293-301.
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*.
- Gascón, S., Olmedo, M., y Ciccoteli, H. (2003) La prevención del burnout en organizaciones. *Com Brev RCCP*; 10:18-20.

- Gil, P. (2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5).
- Gil Monte, P. (2002): "Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey". *Salud Pública de México*, 44(1).
- Gil-Monte, P. (2011). Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). The Spanish Burnout Inventory (CESQT). Madrid: Editorial TEA Ediciones Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica, 2 (36), 231-233.
- Góngora-Coronado, E., y Vásquez-Velázquez, I. (2018). From Coping with Stress to Positive Coping with Life: Theoretical Review and Application. *Psychology*, 9, 2909-2932.
- Grande, M. (2013). *Inteligencia emocional y "Burnout" en profesores de secundaria*. Universidad Internacional de la Rioja. Facultad de educación. Logroño, La Rioja.
- Hernández, J., Granada, J., y Carmona, J. (2011). Posibles indicadores del síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. 20(7) 22-27.
- Ilaja, B. y Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el caribe*. 33 (1).31-46.
- Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo* 57 (1).
- Juárez- García, A., Idrovo, A., Camacho-Ávila, A. & Palencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental* 4(37):159-176.
- Karasek, R. (1979): Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24, 285-308.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Llanque, P. (2014) Personality traits and burnout syndrome in personal health of the burn unit and plastic surgery "hospital clinic" city of La Paz *Lecturas en psicología* 12. 93 – 115.
- Maicon, C. & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180
- Martinez, A. (2010). The burnout syndrome. Overview and development of the concept. *Vivat Academia*. 112.

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-113.
- Mejía, V. (2014). *Estudio sobre la autopercepción de la inteligencia emocional por parte de mandos intermedios en una empresa embotelladora*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, Nuevo León. pp. 71
- Montero, J. (2013) El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad* 25 (58) 205.
- Nieto, Jesús María (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: Editorial CSS. pp.17-22.
- Pérez, M. (2015). Propiedades psicométricas del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo, *Revista Jang, Universidad Cesar Vallejo*. 1(1).
- Selye, H. (1946). The general adaptation Syndrome and the diseases of adaptation 6: 117
- Reig, A. (2011). Estrés laboral y burnout: factores psicosociales que afectan a la seguridad y salud en el trabajo. *Anuario da Faculta de Ciencias do Trabalho*. 2. 237-255.
- Roth, E. & Pinto, B. (2010). *Burnout Syndrome, Personality and Job Satisfaction in Nurses of the City of La Paz*. *Ajayu*, 8(2), 62-100.
- Rojas-Solís, J. L. y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos [Burnout syndrome and life satisfaction in mexican judicial police]. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3 (5) 1-17.

Manual de consulta.

- American Psychiatric Association (APA). (2002). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV-TR*. Barcelona: Masson.

Legislación laboral.

Ley Federal del trabajo (2015), México.

Ley Federal de Seguridad Privada (2011), México.

Acervo electrónico

- Alonso, E. (2014). *El síndrome de Burnout en trabajo social*. Universidad de Valladolid. España. Recuperado de de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/7150/1/TFG-G%20679.pdf>
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

- Centro colaborador OMS de Quebec. Centro colaborador de la OMS para la promoción de la seguridad de las comunidades, Karolinska Institutet, Organización Mundial de la Salud, (1998). Recuperado de <https://www.inspq.qc.ca/es/centro-colaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>
- Daneri, F. (2012). Biología del comportamiento. Artículo electrónico. Recuperado de: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- Dávila, L. (2015) “*Medellín, seguridad y crimen: Análisis de la incidencia de las políticas públicas de Seguridad en la disminución de la criminalidad en Medellín (2004- 2014)*”: Pensamiento Penal (internet). Recuperado de: <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>
- Daza, F. (1995) *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. INSHT, NTP318. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf
- Diario Oficial de la Federación (2018) Norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación (internet) Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Dosne, C. (2013) Stress y resiliencia Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. MEDICINA (Buenos Aires) 73: 504-505. Recuperado de: <https://medicinabuenosaires.com/revistas/vol73-13/5/504-505-med-6052.pdf>
- Gil Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista Psicología Científica.com, 3(5). Recuperado de: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
- Gil-Monte, P. (2018). El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT. Ponencia web. Recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=zvajXgRctgc&feature=youtu.be> el 03 de mayo de 2019.
- Haro, P. (s.f.) A propósito de los trastornos de la personalidad. Recuperado el 27 de febrero de 2019, de Psicomed: http://www.psicomed.net/a_trast_pers.html
- Jordi Longás Mayayo y Victoria Fernández Puig(s.f.) (Grupo de investigación sobre el Burnout de la F.P.C.E.E. Blanquerna – URL) Enseñar o el riesgo de quemarse. Aproximación al concepto de burnout en la docencia y propuestas para su prevención. Recuperado el 01 de marzo de 2019, de https://www.prevencio.cat/download.php?file=burnout_es.pdf

- Leka, S; Griffiths, A. & Cox, T. (s. A) *La organización de trabajo y el estrés*. 3. pp. 3 recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- López, A. (2013) "Factores de bienestar psicológicos en los empleados contratados bajo el renglón 029 de una institución gubernamental al existir cambios de autoridades." Universidad Rafael Landívar, Guatemala, recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Lopez-Adriana.pdf>
- Mansilla-Izquierdo, F. (s/a). *Consecuencias del Burnout*. Artículo en línea. Recuperado de: www.psicologia-online.com/ebboks/riesgos/capitulo4_8.shtml
- Marco, M. (2014) España en la vida y obra de Walter Cannon. *Neurosciences and History*; 2(4):132-139. Recuperado de: http://nah.sen.es/vmfiles/abstract/NAHV2N42014132_139ES.pdf
- "México, primer lugar en estrés laboral: OMS"(17 de mayo de 2015) El Universal Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
- Morales, L. & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout. Revisión bibliográfica*. Vol. 32 (1) Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual. Recuperado de: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Moreno, B. (2011) *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y Seguridad del Trabajo (Internet); 57. Suplemento Scielo 1: 1- 262: recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- OIT alerta de un aumento del estrés laboral con consecuencias cada vez más graves (28 abril 2016. Noticias ONU. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>
- Requisitos para la autorización/revalidación de permiso para prestar servicios de seguridad privada, recuperado de la Dirección de Control y Supervisión a Empresas y Servicios de Seguridad Privada <http://www.nl.gob.mx/servicios/autorizacion-revalidacion-de-permiso-para-prestar-servicios-de-seguridad-privada-0>
- Rodríguez, Y. & Quiñones, A. (2012) El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*. 5(1). Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/259332826>
- Romero, C., Cano, A., Dongil, E. & Pastrana, j. (2008) Variables personales relacionadas con el estrés. *Researches gates*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/230577086_Variables_personales_relacionadas_con_el_estres
- Romero, A.; Brustad, J.; García, A. (2007) Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte, 2 (2), pp. 31-52. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>

Torraco, et. al. (2002) El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *anales de psicología*. 18(1): 45-59. Recuperado el 28 de junio de 2019, de: https://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf

ANEXO No. 1.

Requisitos en Nuevo León para obtener licencia de prestador de servicios seguridad privada (de página 31)

1. Manifiesto de decir la verdad.
2. Solicitud de Autorización / Revalidación indicando la modalidad según el artículo 17 de la Ley de Seguridad Privada de Nuevo León (escrito libre)
3. Original o copia certificada, además de copia simple, del acta constitutiva y sus modificaciones, en caso de haberse presentado cambios en la empresa que así lo ameriten (para personas morales)
O bien, el original o copia certificada, además de copia simple, del acta de nacimiento (si se trata de personas físicas).
4. Original o copia certificada, además de copia simple, del poder notarial en el que se acredite la personalidad del solicitante.
5. Escrito señalando el domicilio de la empresa de seguridad privada, así como el de sus sucursales precisando el nombre y puesto del responsable en cada una de ellas, además de adjuntar los comprobantes de domicilio correspondientes (escrito libre).
6. Manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuenta con los medios humanos, de formación, técnicos, financieros y materiales que le permitan llevar a cabo la prestación de servicios de seguridad privada en forma adecuada, en las modalidades y ámbito territorial solicitados (formato proporcionado por la dirección de seguridad privada).

7. Reglamento interior de trabajo de la empresa (registrado ante la junta local de conciliación y arbitraje).
8. Manual operativo aplicable a la modalidad de que se trate, firmado por quien lo elaboró, lo revisó y lo autorizó y que contenga el nombre del responsable operativo respecto a dicha modalidad. También se debe de incluir en dicho manual la estructura jerárquica.
9. Planes y programas de capacitación vigentes aplicables a la modalidad en que se solicita el servicio, debidamente firmado por quien lo elaboró, lo revisó y lo autorizó; debe de incluirse la carga horaria de los temas a impartir.
10. Constancias de capacitación actualizadas del total de los elementos operativos, respecto a la modalidad que maneja. Dicha capacitación podrá llevarse a cabo en la Universidad de Ciencias de la Seguridad del Estado o en centros de capacitación privados, de los que actualmente se encuentran autorizados por esta Dirección.
11. Relación actualizada del personal directivo y administrativo, indicando nombres y domicilios.
12. Currícula de los directivos o de quien ocupará los cargos relativos, debiendo contar dicho documento con la fotografía de las personas en cuestión.
13. Listado nominal actualizado del personal operativo (formato proporcionado por la dirección de seguridad privada).
14. Formato de credencial interna (gafete) que se expedirá al personal.
15. Fotografías del uniforme a utilizar, en las que se aprecien sus cuatro vistas, conteniendo colores, logotipos o emblemas, mismos que deberán ser diferentes sin que puedan llegar a confundirse con los utilizados por las

instituciones policiales, de tránsito o por las fuerzas armadas; además, deberán contener en ambas mangas y en la espalda la leyenda "Seguridad Privada".

16. Relación de bienes muebles e inmuebles que se utilicen para el servicio, incluido equipo de radiocomunicación, armamento, vehículos, equipo en general, así como los aditamentos complementarios al uniforme (formatos proporcionados por la dirección de seguridad privada).
17. Relación, en su caso, de animales, adjuntando copia certificada de los documentos que acrediten que el instructor se encuentra capacitado para desempeñar ese trabajo; asimismo se debe anexar el listado que contenga los datos de identificación de cada animal, como son: raza, edad, color, peso, tamaño, nombre y documentos que acrediten el adiestramiento y su estado de salud, expedido por la autoridad correspondiente; o bien, un manifiesto bajo protesta de decir verdad que no cuenta con animales para brindar el servicio de seguridad privada.
18. Copia certificada del permiso para operar frecuencia de radiocomunicación o contrato celebrado para tal fin con alguna concesionaria autorizada. Para el caso de que no cuenten con radiocomunicación, se deberá anexar un manifiesto bajo protesta de decir verdad en tal sentido.
19. Fotografías de los costados, frente, parte posterior y toldo del tipo de vehículos que se utilicen en la prestación de los servicios, las cuales deberán mostrar claramente los colores, logotipos o emblemas, y que no podrán ser iguales o similares a los oficiales utilizados por las instituciones policiales, de tránsito o por las Fuerzas Armadas; además deberán presentar rotulada la

denominación o razón social del Prestador del Servicio, y la leyenda "Seguridad Privada"; asimismo, deberán apreciarse las defensas reforzadas, torretas y otros aditamentos que tengan dichas unidades.

20. Muestra física de las insignias, divisas, logotipos, emblemas o cualquier medio de identificación que porten los elementos (de preferencia bordado).
21. Constancia expedida por el proveedor del servicio de blindaje, con la que acredite el nivel del mismo respecto a los vehículos blindados. En caso de no manejar vehículos blindados, se deberá anexar un manifiesto bajo protesta de decir verdad en tal sentido (nota importante: en la modalidad de traslado de valores, los vehículos siempre deben de estar blindados y, por lo tanto, acompañar la constancia de blindaje correspondiente).
22. Un manifiesto bajo protesta de decir verdad que los accionistas, personal directivo, administrativo u operativo no ejercen como servidores públicos de las instituciones policiales tanto federales, estatales o municipales, o de procuración de justicia federal o estatal. Asimismo, manifieste bajo protesta de decir verdad que los directores, administradores, gerentes y personal administrativo reúnen los requisitos del artículo 26 de la Ley de Seguridad Privada del Estado.
23. Escritura del inmueble que ocupa el prestador del servicio de seguridad privada o, en su defecto, contrato de arrendamiento vigente en el que se demuestre su legal posesión.
24. Cédula de identificación de la empresa y del representante legal, actualizadas (formatos proporcionados por la dirección de seguridad privada).

25. Permiso federal vigente otorgado por la Dirección General de Seguridad Privada o, para el caso de no contar con él, se debe allegar un manifiesto bajo protesta de decir verdad en tal sentido.
26. Escrito solicitando el alta de la empresa en el sistema nacional de empresas, indicando los datos de identificación de la misma.
27. Título de marca otorgado por el IMPI mediante el cual se le faculta a utilizar el nombre comercial de su empresa (sólo si cuenta con dicho nombre comercial); para el caso de no contar con él, entonces se deberá allegar un manifiesto, bajo protesta de decir verdad, de que no se utiliza nombre comercial alguno.
28. Copia simple del RFC de la empresa (persona física o moral).
29. Opinión del cumplimiento de obligaciones Fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria.
30. Opinión del cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
31. Fotografía de la fachada del inmueble en donde se pueda apreciar la rotulación de la empresa en un espacio de por lo menos un metro cuadrado, indicando el nombre de la empresa, logotipo, domicilio, horarios y teléfonos de atención.
32. Fotografía de la sala de capacitación.
33. Para el caso de que la empresa sí maneje armas, deberá allegar lo siguiente:
34. Licencia particular colectiva vigente expedida por la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, en la que se

ampare la relación de la cantidad total de armas y el personal operativo autorizado para portarlas.

35. Relación de personal y armamento con anotación de clase, marca, calibre, modelo, matrícula, folio, ubicación y responsable (Modelo Uno).
36. Constancia foliada por cada arma utilizada y que ampare su compra (Hoja Rosa).
37. Listado de chalecos antibalas que utilizan para el servicio.
38. (Nota importante: si la empresa no utiliza armamento, debe allegar un manifiesto, bajo protesta de decir verdad, en tal sentido).
39. Póliza de fianza actualizada expedida por institución legalmente autorizada a favor de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, y cuyo fiado será la empresa respectiva (persona física o moral) por un monto equivalente a cinco mil veces el salario mínimo general vigente en la zona geográfica, la vigencia es de un año a partir de su autorización.

Notas importantes:
en autorizaciones, la póliza de fianza debe entregarse en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la expedición del permiso de operación de la empresa de seguridad privada.

ANEXO No.2

INSTRUMENTO.

ANEXOS



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FAPSI

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Fecha _____

CSQT- Montes-Gil, basado en Maslach Burnout Inventory (MBI)

I. Datos del informante clave.

Nombre de la empresa en que labora	Horas de trabajo a la semana
Puesto	Días de trabajo a la semana
Edad	Horario
Género	Turno
Antigüedad laboral	

II. Estoy de acuerdo en contestar el siguiente instrumento con fines académicos, respecto al tema de estrés laboral

SI	NO
-----------	-----------

III. Formulaciones

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder coloque la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación, en el recuadro de la derecha de cada afirmación:

0	1	2	3	4
Nunca	Raramente : algunas veces al año	A veces: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días

Formulaciones	
1. Mi trabajo me supone un reto estimulante.	
2. No me apetece atender a algunos colaboradores.	
3. Creo que muchos colaboradores son insoportables.	
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	
6. Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	

7. Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	
8. Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	
11. Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	
12. Me siento agobiado/a por el trabajo.	
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	
14. Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.	
15. Mi trabajo me resulta gratificante.	
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	
17. Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	
18. Me siento desgastado/a emocionalmente.	
19. Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	

Comentarios

Matriz de resultados del instrumento CESQT

N°	Datos sociodemográficos						Ítems																				Sumatoria					Puntaciones directas					Percentiles					Niveles								
	Puesto	Edad	Antigüedad laboral (meses)	Número de Horas de trabajo a la semana	Número de días de trabajo a la semana	Horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SQ T	IT	DP	DES	C	SQ T	IT	DP	DES	C	Perf 1/1	Perf 1/2	SQ T	IT	DP	DES	C	Perf 1/1	SQ T	IT	DP	DES	C	
1	Agente de protección ejecutiva	44	1	84	6	07:00 a 21:00	3	1	1	0	4	1	1	2	0	4	0	0	0	0	1	3	1	1	0	3	0	17	8	3	5	1	.85	1,6	0,7	0,3	0,2	01,06	.63	70	10	50	70	20	alto	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo
2	CEO	37	24	50	5	09:00 a 19:00	4	0	1	0	4	1	0	3	2	3	0	0	0	0	4	1	1	1	4	0	16	6	5	2	3	.3	1,2	1,2	0,3	0,6	.52	.76	25	5	7	35	40	alto	Bajo	Muy bajo	Alto	Medio	Medio	
3	chafer escolta	39	18	78	6	08:00 a 21:00	4	0	0	0	4	0	0	0	1	4	0	0	0	0	4	1	0	0	4	0	7	5	0	0	2	.35	1	0	0	0,4	.33	.36	35	5	1	1	30	med	Med	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	
4	Chófer escolta	26	24	84	6	07:00 a 21:00	4	0	0	2	4	0	2	1	1	3	0	1	1	0	4	1	1	1	4	1	18	6	4	2	6	.9	1,2	1	0,3	1,2	.84	01,02	75	10	6	35	6	alto	Alto	Muy bajo	Medio	Medio	Medio	
5	chafer escolta	44	24	70	6	sin especificar	4	0	0	0	4	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4	0	1	0	3	0	9	7	2	0	0	.45	1,4	0,5	0	0	.63	.31	40	10	4	1	1	med	Med	Muy bajo	Medio	Muy bajo	Muy bajo	
6	Escolta	37	12	90	6	07:00 a 22:00	3	1	1	2	4	0	1	1	1	3	1	0	1	0	4	0	1	0	4	0	16	7	2	3	3	.80	1,4	0,5	0,5	0,6	.80	.7	70	10	4	50	1	alto	Alto	Muy bajo	Medio	Medio	Medio	
7	Escolta	37	12	60	6	07:00 a 22:00	3	1	0	2	4	0	1	1	1	3	1	0	1	0	4	0	1	0	4	0	16	7	2	3	4	.80	1,4	0,5	0,5	0,8	.80	.8	70	10	4	50	1	alto	Alto	Muy bajo	Medio	Medio	Medio	
8	escolta	27	12	84	6	07:00 a 21:00	3	1	1	2	4	1	1	0	1	3	1	0	1	0	3	1	1	0	3	0	20	9	1	5	5	1	1,8	0,2	0,3	1	.96	.96	80	10	30	70	5	alto	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Medio	
9	Escolta	40	19	84	6	08:00 a 22:00	4	1	0	2	4	0	1	2	1	3	0	2	1	0	4	1	2	2	4	2	23	6	8	2	7	1,1	1,2	2	0,3	1,4	1,1	1,2	85	5	8	35	70	alto	Alto	Muy bajo	Alto	Medio	Bajo	
10	ESCOLTA	57	11	54	6	07:00 a 16:00	4	0	0	0	4	0	0	0	1	4	0	0	1	0	4	1	0	0	4	0	8	5	0	0	3	.4	1	0	0	0,6	.33	.46	40	5	1	1	1	med	Med	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Medio	
11	Escolta	28	24	72	6	06:00 a 18:00	4	0	0	0	4	0	1	0	0	4	0	0	0	0	4	1	1	1	4	1	10	5	2	1	2	.5	1	0,5	0,1	0,4	.55	.47	50	5	4	10	1	med	Med	Muy bajo	Medio	Bajo	Medio	
12	Escolta	52	7	72	6	07:30 a 19:00	4	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	1	0	0	4	0	6	5	0	0	1	.3	1	0	0	0,2	.33	.26	30	5	1	1	1	med	Bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	
13	Escolta	47	19	48	6	07:00 a 18:00	4	0	0	4	4	0	0	1	4	0	0	0	0	4	1	0	0	4	0	11	5	0	0	6	.55	1	0	0	1,2	.33	.76	50	5	1	1	6	med	Med	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Medio		
14	Escolta	29	24	72	6	8:00 a 20:00	4	0	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	2	0	2	0	13	7	2	0	4	.65	1,4	0,5	0	0,8	.63	.71	55	10	4	1	1	med	Med	Bajo	Medio	Muy bajo	Medio	
15	Jefe de grupo	51	16	54	6	07:00 a 16:00	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	5	5	0	0	0	.25	1	0	0	0	.33	.16	20	5	1	1	1	med	Bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo		
16	Jefe de Operaciones	36	24	72	6	08:00 a 20:00	3	2	1	0	4	1	2	3	3	3	1	1	0	2	3	1	3	4	4	1	33	8	1	9	1,6	1,6	2,7	1,5	1	1,9	1,4	87	10	50	85	5	crítico	Alto	Bajo	Critico	Alto	Medio		
17	Protección ejecutiva	41	24	76	6	7:30	2	0	0	0	2	0	0	2	0	3	0	2	0	0	2	0	2	2	0	22	1	4	0	0	1,1	2,8	2	0	0	1,6	.8	75	1	8	1	1	alto	Alto	Bajo	Alto	Muy bajo	Muy bajo		