

# ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS: CLAROSCUROS, DIMENSIÓN ACTUAL Y EFECTOS NEGATIVOS.

*Approximate-conceptual study of the Burnout Syndrome in the Public Service of Public Security and Victim Care: chiaroscuro, current dimension and negative effects*

DANTE JAIME HARO REYES\*  
FRANCISCO ANTONIO RAMÍREZ FRAUSTO\*\*

Universidad de Guadalajara

---

\* Doctor en Derecho por la Universidad de Heidelberg, Alemania. Profesor-investigador titular “C” adscrito al Departamento de Derechos Público del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores nivel II. Fue presidente del Consejo Consultivo de Seguridad Ciudadana de Guadalajara (2013-2015), Fiscal de Derechos Humanos de la Fiscalía General del Estado de Jalisco (2015-2018), encargado del Despacho de la Fiscalía Especializada en Personas Desaparecidas (2018) y Secretario Técnico del Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en Jalisco (2017-2018). Actualmente se desempeña como Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara.

\*\* Abogado por la División de Estudios Jurídicos del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara. Maestro en Derecho Constitucional por la misma institución. Se ha desempeñado como auxiliar de investigación del Proyecto 216776, denominado “La Proactiva Participación Ciudadana en la Formulación, Monitoreo y Evaluación de Políticas Públicas de Prevención y Seguridad en los Municipios más conflictivos del Estado de Jalisco” (2013-2019). Además, como asesor en el Despacho de la Fiscalía de Derechos de Derechos Humanos de la fiscalía general del Estado de Jalisco (2015-2019). Actualmente se desempeña como enlace operativo representante de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara (2019-presente).

# ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

## RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación es ponderar el impacto de este síndrome en el servicio público en los ejes de seguridad pública y atención a víctimas en la Zona Metropolitana de Guadalajara y las consecuencias desencadenantes debido a su incipiente atención y tratamiento, así como los desafíos en materia de derechos humanos.

**Palabras clave:** Burn out. Síndrome. Seguridad Pública. Derechos Humanos. Atención a Víctimas. Justicia Penal

## ABSTRACT

Burnout syndrome has represented, at least in the last decade, a help alert that has escalated in many spheres of society, due to atypical working conditions that subject public servants to chronic stress conditions, affecting their quality of life and psychological development. The main objective of this research work is to ponder the impact of this syndrome in the public service in the axes of public safety and attention to victims in the Metropolitan Area of Guadalajara and the triggering consequences due to its incipient attention and treatment, as well as human rights challenges.

**Keywords:** Burn out. Syndrome. Public security. Human rights. Attention to Victims. criminal justice

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de *Burnout* ha representado, por lo menos en la última década, una alerta de auxilio que ha ido en escalada en muchas esferas de la sociedad, debido a las condiciones atípicas laborales que someten al servidor público a condiciones de estrés crónico, afectando su calidad de vida y desarrollo psicosocial.

Su abordaje es multifactorial y complejo en razón a las formas de asociación y vivencia de eventos los cuales pueden desencadenar no sólo el desgaste producto

de las demandas laborales, sino también ansiedad, depresión, merma funcional y la despersonalización. Y si a esto se le agregan detonantes que acarreó la –aún vigente– pandemia causada por el SARS-CoV-2, da entonces una perspectiva cuyas variables son de índole polivalente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) si bien desde el año 2000 declaró este síndrome 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 (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015), en 2019 fue reconocido y entrando en vigor en enero de 2022, dentro del CIE-11 para Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad como uno de los problemas asociados con el empleo o el desempleo y conceptualizado como un síndrome derivado del estrés laboral crónico que no ha sido manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización. (OMS, 2022).

Por lo tanto, el objetivo principal de este trabajo de investigación es ponderar el impacto de este síndrome en el servicio público en los ejes de seguridad pública y atención a víctimas en la Zona Metropolitana de Guadalajara y las consecuencias desencadenantes debido a su incipiente atención y tratamiento, así como los desafíos en materia de derechos humanos.

**Palabras Clave:** *Burn out*. Síndrome. Seguridad Pública. Derechos Humanos. Atención a Víctimas. Justicia Penal

## METODOLOGÍA

La naturaleza del presente trabajo es de índole descriptivo-conceptual, considerando algunos elementos teóricos e históricos con el objeto de problematizar el fenómeno del *burn out* mediante el análisis cualitativo y propositivo. Para esto, se emplearán herramientas de documentación empírica,

privilegiando el contraste argumentativo y el análisis integral de cómo este fenómeno repercute en gran medida sobre los derechos humanos de los policías y de los servidores públicos encargados de la atención a víctimas.

## FENOMENOLOGÍA CONCEPTUAL

Por lo general, los estudios sobre seguridad pública y atención a víctimas, sobre todo el primer elemento, versan sobre señalamientos en cuanto al bien/mal actuar de los elementos de las corporaciones de seguridad pública, los niveles de efectividad, la percepción ciudadana, el abuso de autoridad, la métrica de la corrupción-impunidad y la desconfianza institucional, entre otros factores.

Lo que deja al margen todo aquello que se perfila como la validación de necesidades y derechos humanos. Esto es, se pasa por alto que los servidores públicos encargados de la seguridad pública, así como el servicio de la atención a víctimas están expuestos a constantes rutinas nocivas de suma violencia, desgaste físico-psicológico y estrés, repercutiendo directa y negativamente en su vida profesional personal y familiar (2012, pág. 53).

El *burnout* se conceptualiza como una respuesta psicofisiológica al estrés crónico relacionado a las condiciones laborales cuyos efectos son caracterizados por el agotamiento emocional, la errónea autopercepción y una disminución en su motivación para la realización de tareas diarias. Según Boada, Vallejo y Agulló este síndrome puede traducirse en “quemarse por el trabajo”, “quemazón profesional” y “el hecho de estar quemado profesionalmente” (2004, pág. 126)

Este fenómeno fue estudiado primeramente en 1974 por Herbert Freudenberger a partir de procesos observacionales-descriptivos cuyo común denominador era la desmotivación, pérdida progresiva de la energía, agotamiento y falta de interés, desencadenando de manera colateral la depresión y ansiedad (2010, pág. 169); sin embargo, Christina Maslach en 1976, lo definió como un síndrome a partir de observaciones de las respuestas emocionales primero en

profesionales de la salud mental, luego en enfermeros, trabajadores sociales, profesores y policías.

Este fenómeno es asociado a un contexto cuyos factores son internos o individuales como externos u organizacionales, caracterizado por un cansancio emocional crónico, la despersonalización y una realización personal obstaculizada. Es entonces, una respuesta orgánica “a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas” (Leiter & Maslach, 2001).

Christina Malasch define a este síndrome como la respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. Consecuentemente, el problema del *burn out*, es un problema sociolaboral ante una respuesta tensiva, intensa y prolongada (Olivares-Faúndes, 2016).

La delimitación conceptual según lo planteado por Pedro Gil-Monte (2003) establece que existen dos formas de abordaje: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial; la primera ocurre como consecuencia del constante estrés laboral al que se es sometido; la segunda, tiende a desarrollarse a partir de las acciones recíprocas entre el entorno laboral y el desarrollo individual, con la variable de que la afectación psicosocial ocurre en fases, dentro de un mediano plazo.

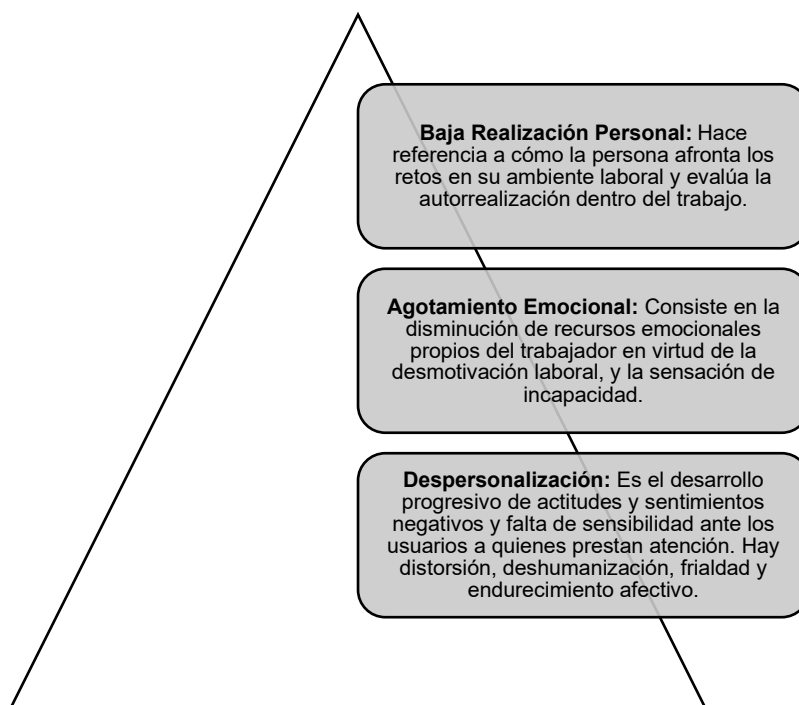
Actualmente no hay un consenso homologado para definir e interpretar el *burn out*, se ha ido estructurando más allá de un fenómeno, ha sido investigado desde la perspectiva de un síndrome bi-dimensional que ocurre a nivel tanto individual como colectivo, es decir, afecta a la esfera del individuo, pero también al contexto laboral o social donde se desenvuelve; por lo común evoca a un mecanismo de defensa, manifestándose en ambientes laborales en lo que por la naturaleza del servicio, brindan ayuda a otras personas. Son pues, estos tensores que surgen a raíz del proceso continuo al que es sometido el trabajador.

## 1. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS Y CONSECUENCIAS VINCULADAS

Si bien es cierto que el síndrome de *burn out* debe ser considerado desde diversos enfoques, es cierto también que hay considerar variables personales como la edad, la antigüedad en trabajo, estado de salud física, psicológica y social, asimismo las formas de afrontar el agotamiento (Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout, 2016, pág. 51). Ante esto, el reflejo adaptativo de la persona ante las situaciones que detonan en cascada el estrés laboral, agotamiento físico, sobre exigencia de responsabilidades, ansiedad, desequilibrio, entre otros factores, conlleva a la servidora o servidor público establecer un patrón de “normalización” de dichos factores por la propia necesidad del contexto laboral.

Existen otro tipo de factores que, sin duda, pueden alentar a que las consecuencias del *burn out* sean más rápidamente evidenciadas, como lo es el vínculo que se forma en los servidores públicos que atienden a víctimas o bien, los elementos de seguridad ante intervenciones constantes donde se ven involucradas personas con alteraciones mentales, agresivas o que manifiestan una necesidad muy específica. Con esto no se pretende establecer una desligadura con los servicios propios de cada institución, ni mucho justificar un maltrato a los usuarios por el hecho de que la persona servidora pública está sometida a un proceso de *burn out*, por el contrario, simplemente es poner en su justa dimensión que los y las trabajadoras que ofertan servicios de atención a víctimas y de seguridad pública, por lo común, la sobrecarga laboral afecta su rendimiento, provoca un desinterés y socava su salud emocional; por lo tanto, la esfera de sus derechos humanos se ve seriamente en detrimento.

Christina Malasch establece un modelo triangular, en los que como ya se definió, se caracteriza por “una baja realización personal, un agotamiento emocional y una despersonalización”, a saber:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Modelo Maslach y Jackson denominado *Malasch Burnout Inventory* (MBI). Mas en: <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011> Consultado el 21 de agosto de 2022.

Los costes que representa paliar este síndrome dentro del sector del servicio público en materia de atención a víctimas y seguridad ascienden a una erogación considerable dejando de ser un problema de índole social-laboral, para ser un problema de salud pública.

En este tenor, se aprecian además las cuatro etapas que, de acuerdo con David Rodríguez Veiga (2012, pág. 14), son catalizadores para el desarrollo del *burn out*:

## ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

ETAPAS O FASES	DESCRIPCIÓN
1. Entusiasmo	Exceso de entusiasmo y creencia de que el puesto de trabajo satisfará todas las expectativas personales. Es fundamental establecer límites claros y realistas entre el trabajo y nuestra vida personal.
2. Estancamiento	Las expectativas personales no se cumplen y la persona no se siente recompensada ni valorada por su labor profesional, creciendo su desilusión y desaliento.
3. Frustración	Sentimientos negativos hacia el trabajo, que pasa a ser visto como un obstáculo para el logro de satisfacción y estatus personal. En esta fase pueden aparecer diferentes signos y síntomas característicos del síndrome de burnout.
4. Apatía	Mecanismo de defensa cuando la frustración se cronifica. El profesional sufre agotamiento físico y emocional y evita todo desafío o cambio, incluso trata de evitar a las personas que debe atender. Llegados a este punto, es primordial intervenir para evitar consecuencias drásticas (abandono del empleo, ansiedad, depresión, suicidio...)

Fuente: Tabla elaborada con datos obtenidos de David Rodríguez Veiga (2012) Síndrome de burnout en profesionales sanitarios: prevalencia y determinantes situacionales y cognitivos. Universidade da Coruña.

De igual manera situaciones como el contacto con usuarios problemáticos, las condiciones del lugar donde se presta el servicio, las condiciones de descanso y la no postergación de este constituyen factores del riesgo para que el mismo síndrome se desencadene.

De entre sus principales características se destaca, que en efecto, este síndrome no es propio del servicio público de la atención a víctimas o a la seguridad pública, sino que afecta al amplio espectro de servicios donde la asistencia y la atención a usuarios se reflejan en el día a día; es un desequilibrio entre la sobrecarga laboral y el autocontrol del o la trabajadora de la seguridad y la atención a víctimas.



Se normaliza “el estar quemado” constantemente por razones del servicio, lo que como ya se mencionó, sus consecuencias afectan directamente la psique del o la trabajadora, su desarrollo laboral y psico-socioafectivo, así como la gradual despersonalización al no obtener el reconocimiento esperado por la prestación en su centro de trabajo, esto debido a su auto-exigencia en la búsqueda constante de excelencia y la poca tolerancia a la frustración y al fracaso laboral.

Por último, señalar, que otra de las características que por lo común se vinculan a este síndrome, es el deterioro de salud a través de la prevalencia de dolores de cabeza, enfermedades crónico-degenerativas como la diabetes, la hipertensión, alteraciones el sistema digestivo, alteraciones en el ciclo de sueño y el estado de alerta, alteraciones hormonales y afectaciones en la salud sexual.

Estos desordenes fisiológicos, que comprometen en gran medida al sistema inmunológico, “conlleven a que el afectado o afectada por este síndrome, opte por el consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud” (Martínez Pérez, 2010, pág. 60), a efecto de paliar un poco esta sobrecarga emocional y laboral, se ha observado en algunos casos, el abuso de sustancias como el alcohol, las drogas y/o ciertos fármacos, desencadenando así, conflictos laborales, sociales y familiares.

## 2. ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO PÚBLICO Y EL IMPACTO COYUNTURAL EN LOS DERECHOS HUMANOS

Actualmente el servicio público destinado a la seguridad pública y a la atención a víctimas representa desafío de gran calado, la demanda laboral se vio incrementada desde la puesta en marcha del Sistema de Justicia Penal Acusatorio, cuya *vacatio legis* fue de ocho años, a partir del 19 de junio de 2008, y que para el caso de Estado de Jalisco fue el 26 de agosto de 2015 con la celebración del primer juicio oral<sup>2</sup> que se

---

<sup>2</sup> Fue un caso de parricidio el que se resolvió en el primer juicio oral ocurrido en Jalisco este martes en el Distrito Judicial 6, con sede en Ciudad Guzmán. el juez presidente del juzgado de oralidad de Zapotlán El Grande, Daniel Espinoza Licón, llegó tras 218 días de

## ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

adoptó este sistema; ya para junio de 2016, todo el Estado implementó este Sistema en los 125 municipios.

Si bien las labores policiales, de manera primigenia, se ceñían a la prevención del delito y el mantenimiento del orden y paz públicos, algunas más específicas que derivaban de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y de la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco y sus Municipios; con la entrada del Sistema de Justicia Penal Acusatorio, los elementos de las corporaciones de seguridad debían operar de acuerdo lo establecido en el artículo 132 del Código Nacional de Procedimientos Penales (Cámara de Diputados, 2014), determinándose las siguientes obligaciones:

- I. Recibir las denuncias sobre hechos que puedan ser constitutivos de delito e informar al Ministerio Público por cualquier medio y de forma inmediata de las diligencias practicadas;
- II. Recibir denuncias anónimas e inmediatamente hacerlo del conocimiento del Ministerio Público a efecto de que éste coordine la investigación;
- III. Realizar detenciones en los casos que autoriza la Constitución, haciendo saber a la persona detenida los derechos que ésta le otorga;
- IV. Impedir que se consumen los delitos o que los hechos produzcan consecuencias ulteriores. Especialmente estará obligada a realizar todos los actos necesarios para evitar una agresión real, actual o inminente y sin derecho en protección de bienes jurídicos de los gobernados a quienes tiene la obligación de proteger;
- V. Actuar bajo el mando del Ministerio Público en el aseguramiento de bienes relacionados con la investigación de los delitos;
- VI. Informar sin dilación por cualquier medio al Ministerio Público sobre la detención de cualquier persona, e inscribir inmediatamente las detenciones en el registro que al efecto establezcan las disposiciones aplicables;

---

investigación, los cuales se cuentan desde que ocurrió el incidente, el 20 de enero. También estuvieron en toda la audiencia fueron, como juez relator, Damián Campos García, y como juez tercero, Enrique Espinoza Niño. Más en: <https://www.informador.mx/Jalisco/Primer-juicio-oral-en-Jalisco-fue-por-parricidio-20150825-0040.html> y en: [https://www.ntrguadalajara.com/post.php?id\\_notas=13479](https://www.ntrguadalajara.com/post.php?id_notas=13479) Fecha de Consulta 02 de septiembre de 2022.

- VII. Practicar las inspecciones y otros actos de investigación, así como reportar sus resultados al Ministerio Público. En aquellos que se requiera autorización judicial, deberá solicitarla a través del Ministerio Público;
- VIII. Preservar el lugar de los hechos o del hallazgo y en general, realizar todos los actos necesarios para garantizar la integridad de los indicios. En su caso deberá dar aviso a la Policía con capacidades para procesar la escena del hecho y al Ministerio Público conforme a las disposiciones previstas en este Código y en la legislación aplicable;
- IX. Recolectar y resguardar objetos relacionados con la investigación de los delitos, en los términos de la fracción anterior;
- X. Entrevistar a las personas que pudieran aportar algún dato o elemento para la investigación;
- XI. Requerir a las autoridades competentes y solicitar a las personas físicas o morales, informes y documentos para fines de la investigación. En caso de negativa, informará al Ministerio Público para que determine lo conducente;
- XII. Proporcionar atención a víctimas u ofendidos o testigos del delito. Para tal efecto, deberá:
- XIII. Prestar protección y auxilio inmediato, de conformidad con las disposiciones aplicables;
- XIV. Informar a la víctima u ofendido sobre los derechos que en su favor se establecen;
- XV. Procurar que reciban atención médica y psicológica cuando sea necesaria, y
- XVI. Adoptar las medidas que se consideren necesarias, en el ámbito de su competencia, tendientes a evitar que se ponga en peligro su integridad física y psicológica;
- XVII. Dar cumplimiento a los mandamientos ministeriales y jurisdiccionales que les sean instruidos;
- XVIII. Emitir el informe policial y demás documentos, de conformidad con las disposiciones aplicables. Para tal efecto se podrá apoyar en los conocimientos que resulten necesarios, sin que ello tenga el carácter de informes periciales, y
- XIX. Las demás que le confieran este Código y otras disposiciones aplicables.

Lo anterior aunado a un cumplimiento efectivo de diversos reglamentos y protocolos en los que se destacan el Protocolo Nacional de Actuación de Policía

## ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

con Capacidades para Procesar el Lugar de Intervención, el Protocolo Nacional de Actuación de Primer Respondiente, así como diversos en materia de uso de fuerza, en los cuales se establecen una serie de métricas para la homologación de criterios de actuación y procedimentales, bajo la premisa de un respeto irrestricto a los derechos humanos.

La reestructura y adecuación de los conocimientos técnicos, jurídicos y estratégicos en este Sistema Penal, son complejos y requieren de actualización constante por parte de todos los operadores; esto, sin lugar a dudas representó –y sigue representando– enormes desafíos para fortalecer la cultura de la legalidad, tanto así que los elementos de seguridad se constituyen como la piedra angular sobre la cual se cimienta el éxito en las investigaciones, persecución penal y posterior enjuiciamiento.

Adicionalmente, los contextos de violencia generalizada, los índices de impunidad generalizada y el estigma propio de las instituciones de seguridad en razón a su actuar, que desencadena un detrimento en cuanto a la percepción ciudadana y una sensación de ineptitud de aquellas, ante los severos índices de violencia y delincuencia, lo que ha puesto de relieve que la imagen de las corporaciones de seguridad y sus elementos no es del todo positiva.

En lo que respecta al personal encargado de la atención a víctimas del delito, es preciso señalar que el panorama de transición operativa fue muy similar al de las corporaciones de seguridad, esto debido a que la ya citada reforma fue de todo el Sistema de Justicia Penal, y la atención a víctimas también es una pieza fundamental en la articulación de los engranes de la procuración, la administración e impartición de justicia, así como en la prevención del delito en sus diversas dimensiones.

De un par de décadas a la fecha atención a víctimas *per se*, así como el rol proactivo de las víctimas y el reconocimiento de sus derechos, estuvieron fuera o muy al margen de la dogmática jurídico-penal y del propio garantismo penal; en

algunos casos, determinados derechos victimales ni siquiera estaban consagrados en la Constitución o en leyes secundarias. Esta cuestión inclinaba la balanza de la justicia a favor del agresor, en virtud de que éste si contaba con un catálogo de derechos y garantías para validar durante los procesos penales.

Fue hasta la ya citada reforma de Seguridad y Justicia Penal de junio 2008 cuando el rol de la víctima dentro del proceso penal fue preponderante, máxime que a nivel constitucional –en específico apartado C del artículo 21– esta reforma tuvo impacto favorable en el reconocimiento de estos derechos.

De igual manera, otro factor de suma trascendencia el papel de la victimología en el escenario jurídico México y la reforma en materia de Derechos Humanos de junio de 2011, que trajo consigo la implementación una re-esquematización a la cultura del respeto, promoción y difusión de los derechos humanos, estableciendo la obligación todas las autoridades:

“(…) en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley” (Cámara de Diputados, 2011).

En este tenor, el rol de las víctimas marcó la pauta para un nuevo derrotero al configurarse como un nuevo y activo actor dentro de los procedimientos penales, garantizándose “la reparación de las víctimas y la sanción de los culpables de violaciones a los derechos humanos” (Senado de la República, 2014). Esta transformación medular, impactó de lleno para la creación y puesta en marcha de la Ley General de Víctimas, las respectivas en las entidades federativas y la creación de los Sistemas Nacional y Estatales de Atención a Víctimas.

Las diversas necesidades y problemáticas de las víctimas que deriva de la misma comisión del delito requieren de un modelo de atención integral operado por servidoras y servidores públicos comprometidos, pero sobre todo especializados

## ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

en este rubro, cuyos ejes de aplicación sean basados en los principios de dignidad, de respeto a los derechos humanos, de perspectiva de género, con enfoque especializado de asistencia, integrador y diferenciado, una efectiva reparación del daño y la implementación de buenas prácticas y mecanismos para evitar la revictimización.

De acuerdo a las necesidades de las víctimas, se debe partir de la premisa que la violación a sus derechos humanos así como el padecer directa o indirectamente la comisión de un delito, causará un menoscabo a su integridad y proyecto de vida no solo individual, sino colectivo, que a decir de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en la Sentencia *Masacre de Plan Sánchez vs Guatemala* (2004), contempla de manera fehaciente la desarticulación y ruptura de la libertad conforme a la individualidad; es en la Sentencia *Loayza Tamayo vs Perú* (1997) en la que se establece particularmente el menoscabo al proyecto de vida, entendido como: “una expectativa razonable y accesible en el caso concreto, implica la pérdida o el grave menoscabo de oportunidades de desarrollo personal, en forma irreparable o muy difícilmente reparable” (1997).

Cabe señalar que Carlos Fernández Sessarego (2018) amplía la dimensión ontológica del concepto “proyecto de vida” estableciendo la ordenación finalista y axiológica del mismo, el momento en que nace, su naturaleza auténtica e inauténtica, así como aquellos proyectos de vida que son alternativos y sustitutos. Es así que el Modelo de Víctimas:

“(…) tiene como objetivo garantizar a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos el acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral con un enfoque sistémico, psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado para la recuperación del proyecto de vida de la persona” (Gobierno de la República-CEAV, 2015).

Estas y otras necesidades que derivan de la misma atención son realizadas por personal especializado en atención a víctimas; no obstante las capacidades

institucionales presentan dificultades para cumplir a cabalidad ya que factores como la deficiencia o falta de capacitación y/o sensibilización al personal, recursos humanos y económicos a lo sumo limitados, la no homogeneidad en los programas asistenciales, las falencias en los procesos de canalización y seguimiento interinstitucional, así como la insuficiencia de albergues para la salvaguarda de la integridad física de las víctimas, son algunas necesidades que se avizoran en lo próximo.

A seis años de la implementación de cambio de paradigma en la justicia penal y a once en el sistema de protección y promoción a los derechos humanos, se pueden constatar retos tanto en materia de seguridad pública como en atención a víctimas del delito, –ambos por ser objeto del presente análisis– sin pasar por alto lo referente a las esferas de la procuración, administración e impartición de justicia, la ejecución de sanciones y la misma reparación integral del daño.

El hecho de que los derechos de las víctimas y de los imputados se reconozcan a nivel constitucional y en materia de tratados internacionales, es un avance de suma trascendencia para todo el andamiaje jurídico-penal mexicano; sin embargo, el hecho de que los derechos del personal al servicio de la seguridad pública y de la atención a víctimas estén establecidos pero poco reconocidos, da lugar a que factores de vulnerabilidad detonen y el síndrome de *burn out* sea un fenómeno recurrente dentro del contexto laboral, en razón a la carga laboral excesiva, horarios laborales extenuantes, recreación limitada y la poca o nula atención de las instituciones dirigidas a su personal para aminorar los efectos estresores y sus consecuencias.

Recaséns Siches (2018, pág. 147) determina que toda exigencia jurídica debe tratar al obligado como un prójimo, es decir como una persona con dignidad, como un sujeto que tiene fines propios; que es un fin en sí mismo y nunca como un mero medio para fines ajenos. Este argumento ejemplifica muy bien hecho de esta problemática institucional en tiempos actuales, se ha mantenido al margen de la

## ESTUDIO APROXIMATIVO-CONCEPTUAL DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

operatividad real, evidenciando que la mayoría de los casos el personal de seguridad pública y de atención a víctimas, saben cómo intervenir y atender servicios en sus respectivas áreas, pero sus instituciones pocas veces atienden el “llamado de auxilio” cuando se constata el desgaste asociado a este síndrome.

Los claroscuros son visibles entre el personal de seguridad pública y el destinado a la atención a víctimas, por un lado, sus derechos humanos laborales están positivizados al igual que sus obligaciones y las consecuencias de un mal ejercicio, y por otro, no hay una métrica establecida para contrarrestar los efectos negativos de la sobrecarga laboral y el tratamiento eficaz para visibilizar y afrontar el *burn out*.

### 3. ALGUNAS NOTAS APROXIMATIVAS PARA LA PREVENCIÓN

Como ya se evidenció, el síndrome de *burn out* consiste en un trastorno adaptativo crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo, que altera la calidad de vida de las personas (Síndrome de burnout, 2006), cuyo impacto negativo será a nivel físico, psicológico, fisiológico y conductual.

Por lo que la perspectiva preventiva puede afrontarse desde la institución y desde cualquier estadio del síndrome –agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y profesional en el trabajo– pero requerirá un enfoque especializado y diferenciado para cualquier estadio, en razón de las manifestaciones por parte del personal de seguridad pública y/o atención a víctimas para tratar y contrarrestar los efectos detonados.

La prevención de este fenómeno va desde los factores de riesgo asociados a la seguridad pública y a la atención a víctimas del delito, hasta aquellos factores que llega a producir una consecuencia determinada. Para efectos del presente análisis, se tomarán de referencia los planteamientos de Anabella Martínez (2010) es decir, aquellas estrategias orientadas al individuo, las estrategias sociales y las estrategias organizacionales, a saber:



*a) Estrategias orientadas al individuo*

Las estrategias individuales tienen su importancia en razón de la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas pueden ser: *estrategias instrumentales* que están centradas en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida. Asimismo, *estrategias paliativas*, cuyo eje de acción radica en la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa.

En otras palabras, las estrategias recomendadas desde esta óptica van a incidir en el aumento formación continuada, desarrollo de nuevas capacidades o fortalecimiento de las ya adquiridas, planificación de ocio y tiempo libre, es decir, distribuir asertivamente las herramientas para afrontar el estrés laboral, tomar descansos en el trabajo, cuando la situación lo permita. Se recomienda también establecer mecanismos que incidan en el estado de ánimo, sobre todo lo relacionado al humor como forma de controlar emociones y erradicar pensamientos negativos. Como última instancia, se recomienda modificar los roles de trabajo, o bien, el puesto, a efectos de que no se llegue al abandono de la profesión o del centro de trabajo. Así también como forma de prevención individual:

- Ejercicio Físico.
- La relajación muscular induce a la relajación mental.
- Reevaluación y reestructuración de todas aquellas situaciones estresantes
- Eliminación de todos los factores estresores que desencadenen el síndrome dentro del servicio público.

*b) Estrategias sociales*

Cabe señalar que para este inciso son escasos los estudios que se centran en el desarrollo de habilidades sociales para la prevención y del *burn out*, pero hay un consenso en la importancia del apoyo social. Es así que una de las recomendaciones es fomentar el apoyo social de los grupos sociales con los que la servidora o servidor

público se relacione. En otras palabras, esto se refiere a reconocer su compromiso, el esfuerzo puesto en cada actividad, así como los logros obtenidos.

*c) Estrategias organizacionales*

Cada vez más existe consenso en que una de las principales fuentes del síndrome de *burn out* deviene específicamente, de aspectos externos, es decir, aquellos que son propios del servicio público. Este constituye un factor junto al social, han sido ampliamente estudiados en virtud de que la institución y el servicio público son los lugares donde se desarrolla y detona con mayor incidencia el fenómeno del *burn out*.

Situaciones laborales, estrés derivado del servicio, condiciones de salud que afectan directa y proporcionalmente el desempeño, así como convivir a diario con la violencia y los delitos, hace que se caiga en factores como la normalización o la insensibilidad. Cada vez más se reconoce la magnitud de la implementación de buenas prácticas institucionales en las cuales prevalezca el respeto a su dignidad, a sus derechos humanos laborales y se reconozca el compromiso con la institución. Por último, se consideran elementos de gran importancia los siguientes:

1. Herramientas y mecanismos asertivos para afrontar los factores estresores o tenses, sabiendo qué los originan y cómo contrarrestar sus efectos nocivos.
2. Moderar las expectativas laborales de acuerdo a la realidad y contexto actual.
3. Perfeccionar como elemento de seguridad pública y como servidor o servidora en la atención a las víctimas del delito, el asertividad, la autoestima y las condiciones de resiliencia.
4. Poner en marcha y adecuados hábitos saludables que mantengan al personal fuera del uso y abuso de sustancias psicoactivas, alcohol y/o drogas, lo que va a contribuir a aminorar los efectos en la conducta y salud mental.

#### 4. NOTAS CONCLUSIVAS

- El síndrome de burn out es un problema característico no sólo del servicio público, sino que abate a profesiones o servicios que mantienen una relación estrecha con la atención a personas. Sin embargo, se evidencia una problemática mayor en tratándose de servidores públicos encargados de la seguridad pública y la atención a víctimas.
- El síndrome de burn out es un riesgo psicosocial derivado en gran medida de la demanda excesiva de trabajo cuya detonación es consecuencia de la exposición de la persona trabajadora a extenuantes jornadas de trabajo, pocos o nulos incentivos y una desmotivación laboral y personal.
- No está establecida una métrica para estos servidores para evaluar cuando se encuentran “quemados” o en qué estadio se sitúan del burn out, sólo se ve reflejado cuando existe materialmente el agotamiento emocional, la despersonalización y una baja realización personal y profesional en el contexto laboral; lo que se manifiesta a través de los servicios ofrecidos y cómo es que el usuario o la víctima perciben dicho servicio, que, por lo común, es negativo y nada satisfactoria.
- La sobrecarga laboral hace pensar que los elementos de seguridad pública, así como el personal destinado a la atención a víctimas del delito, vendrían a constituirse como “la carne de cañón” para afrontar situaciones álgidas de violencia, por un lado, y la atención, seguimiento y canalización de la víctimas en tratándose de delitos de alto impacto, por el otro. Esto genera altas expectativas en ambos servicios, lo que genera a estar en constante convivencia con factores estresores que los llevan al límite de sus capacidades. El problema es la constancia de esa convivencia y no tener herramientas para afrontar las consecuencias negativas y que la servidora o servidor público “se acostumbre a estar quemado”.
- El deterioro biopsicosocial y conductual puede verse reflejado en enfermedades, en la normalización delictiva o de la violencia, así como en la despersonalización, abuso de sustancias y suicidio como última consecuencia. Por ello, el incentivo adecuado, así como una intervención oportuna, siempre serán elementos preventivos de gran valía para el elemento de seguridad pública y para el personal de atención a víctimas.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Boada i Grau, J., de Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 125-131.
- Cabello Vélez, N., & Hernández, S. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos de Medicina Familiar*, 51-53.
- Cámara de Diputados. (11 de junio de 2011). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de Cámara de Diputados: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Cámara de Diputados. (05 de marzo de 2014). *Código Nacional de Procedimientos Penales*. Obtenido de Cámara de Diputados: [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP\\_190221.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_190221.pdf)
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. (U. d. Murcia, Ed.) *Anales de Psicología*, 169-180.
- Castro Bejarano, Y. R., Orjuela Gómez, M. A., Lozano Ariza, C. A., Avendaño Prieto, B. L., & Vargas Espinosa, N. M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas. Perspectivas en Psicología*, 53-71.
- Fernández Sessarego, C. (noviembre de 2018). *Breves Apuntes sobre el Proyecto de Vida y su Protección Jurídica*.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197.
- Gobierno de la República-CEAV. (2015). *Modelo Integral de Atención a Víctimas*. Obtenido de Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed.pdf>
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 305-309.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2001). Burnout and quality in a sped-up world. *The Journal for Quality and Participation*.
- Loayza Tamayo vs Perú, Serie C No. 25, Serie C No. 33, Serie C No. 42 (Corte Interamericana de Derechos Humanos 17 de Septiembre de 1997).

- Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. (U. C. Madrid, Ed.) *Revista de Comunicación Vivat Academia* (112), 42-80.
- Masacre Plan de Sánchez vs. Guatemala, Serie C No. 105 (Corte Interamericana de Derechos Humanos 19 de noviembre de 2004).
- Olivares-Faúndes, V. (octubre de 2016). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. Recuperado el Jlio de 2022, de Christina Maslach, comprendiendo el burnout.
- OMS. (febrero de 2022). *CIE-11 para Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad (Versión: 02/2022)*. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de CIE-11 para Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad (Versión: 02/2022): <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Recaséns Siches, L. (2018). *Tratado General de Filosofía del Derecho*. Ciudad de México: Porrúa.
- Rodríguez Veiga, D. (04 de junio de 2012). Síndrome de burnout en profesionales sanitarios: prevalencia y determinantes situacionales y cognitivos. Coruña, España.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 1-6.
- Senado de la República. (2014). *La reforma constitucional sobre derechos humanos. Una guía conceptual*. Obtenido de Senado de la República: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r33063.pdf>