



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome Burnout en efectivos policiales de las Direcciones
Territoriales Policiales (DIRTEPOL) de Lima – Este 1 y Huaraz, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Chuquillanqui Zúñiga Verónica Amparo

ASESOR:

Dr. Mendoza Huamán Vicente

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

Mg. Manrique Tapia César

SECRETARIO

Mg. Rosario Quiroz Fernando

VOCAL

Lic. Serpa Barrientos Antonio

DEDICATORIA

Esta investigación fue realizada gracias a Dios quien constantemente me guió por el buen camino, así mismo me brindo fuerzas para superar todo obstáculo que se me presentaba en el camino, enseñándome así a encarar las adversidades.

A mis padres que durante estos 5 años de mi carrera han sido el pilar principal para lograr las metas propuestas, con su apoyo constante y amor incondicional han sido mi fuerza y fuente de sabiduría, enseñanza y siempre con sus consejos que me guiaron por el bien.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios todo poderoso, por ser mi guía y darme los dones necesarios, para superar vicisitudes y enfrentar los problemas de la vida, como humanos que somos, a través de la práctica de la ética, la moral y los valores.

Así mismo agradecer a mi alma mater “Universidad César Vallejo”, por brindarme conocimientos los cuales me ayudan día a día ha enriquecer mi profesión. De la misma manera retribuir a mi familia por su colaboración, sostén y su fe en mi persona para culminar esta hermosa profesión de Psicología.

Del mismo modo hacer extensivo mi agradecimiento a las entidades policiales que me brindaron el apoyo para llevar a cabo esta investigación, ya que sin su apoyo no hubiese podido hacerse posible este trabajo.

De igual manera mi agradecimiento sincero al Magister Vicente Mendoza Huamán quien estuvo ahí durante todo el proceso de la realización de este trabajo brindándome sus conocimientos en el ámbito de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Verónica Amparo Chuquillanqui Zúñiga, con DNI N° 48112516, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima _____ del _____

Verónica Amparo Chuquillanqui Zúñiga

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: SÍNDROME BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES POLICIALES (DIRTEPOL) DE LIMA – ESTE 1 Y HUARAZ, 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura.

Verónica Amparo Chuquillanqui Zúñiga

INDICE

VI

PAGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	17
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	24
1.3.1. MARCO TEÓRICO.....	24
1.3.1.1. BURNOUT O EL SINDROME DEL QUEMADO.....	24
1.3.1.2. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL BURNOUT.....	26
1.3.1.2.1. PERSPECTIVA CLINICA.....	26
1.3.1.2.2. PERSPECTIVA PSICOLOGICA.....	26
1.3.1.3. DETERMINANTE DEL SINDROME.....	27
1.3.1.3.1. NIVEL ORGANIZACIONAL.....	27
1.3.1.3.2. RELACIONES INTERPERSONALES.....	27
1.3.1.3.3. NIVEL INDIVIDUAL.....	28
1.3.1.4. DESARROLLO DEL PROCESO DEL BURNOUT.....	28
1.3.1.5. MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT.....	29
1.3.1.5.1. MODELO ELABORADOS DESDE LA TEORIA PSICOCOGNITIVA DEL YO.....	30
1.3.1.5.2. MODELOS ELABORADOS DESDE LAS TEORIAS DEL INTERCAMBIO SOCIAL.....	31
1.3.1.5.3. MODELO ELABORADO DESDE LA TEORIA	

ORGANIZACIONAL.....	33
1.3.1.5.4. UN MODELO ESTRUCTURAL SOBRE LA ETIOLOGIA Y EL PROCESO DEL SINDROME	34
1.3.1.6. EL POLICIA EN LA SOCIEDAD.....	34
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	38
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	39
1.6. HIPÓTESIS.....	40
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
II. MÉTODO.....	43
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.2. VARIABLE Y OPERAZIONALIZACIÓN.....	44
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	48
2.5. MÉTODO DE ANALISIS DE DATOS.....	50
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	50
III. RESULTADOS.....	52
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de la variable..... VIII	45
Tabla 2 Muestra.....	47
Tabla 3 Validez.....	49
Tabla 4 Confiabilidad.....	50
Tabla 5 <i>Análisis de diferencia del síndrome de burnout en efectivos policiales de la Dirección Territorial Policial (DIRTEPOL) de Lima – Este 1 y Huaraz, 2016.....</i>	53
Tabla 6 <i>Síndrome Burnout en efectivos policiales de las Dirección Territorial Policial (DIRTEPOL) de Lima – Este 1, 201.....</i>	54
Tabla 7 <i>Síndrome Burnout en efectivos policiales de las Dirección Territorial Policial (DIRTEPOL) de Huaraz, 2016.....</i>	54
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad para la variable: Síndrome de burnout mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov.....</i>	55
Tabla 9 <i>Diferencias en el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la DIRTEPOL de Lima – Este 1, 2016 según edad.....</i>	57
Tabla 10 <i>Diferencias en el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la DIRTEPOL de Lima – Este 1, 2016 según género.....</i>	58
Tabla 11 <i>Diferencias en el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la DIRTEPOL de Huaraz, 2016 según edad.....</i>	59
Tabla 12 <i>Diferencias en el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la DIRTEPOL de Huaraz – Este 1, 2016 según género.....</i>	60

Tabla 13

Diferencias en el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la DIRTEPOL de Huaraz y la DIPTEPOL de Lima Este 1, 2016 según las dimensiones de la prueba... 61

RESUMEN

La presente investigación ha desarrollado el siguiente problema de investigación ¿Qué diferencias existen en los niveles del Síndrome Burnout en efectivos policiales de las Direcciones Territoriales Policiales (DIRTEPOL) de Lima Este 1 y Huaraz, 2016?, siendo realizada con el propósito de optar el grado de Licenciada en Psicología. El objetivo de dicha investigación es determinar las diferencias en los niveles del Síndrome Burnout en efectivos policiales de la DIRTEPOL de Lima – Este 1 y la DIRTEPOL Huaraz, 2016.

Para su realización se evaluó a 200 efectivos policiales de cada Dirección Territorial de Huaraz y Lima – Este 1, a los cuales les evaluó con el Test MBI – (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH). Los resultados de la investigación son procesados por el coeficiente de correlación T Student y Pearson los cuales arrojaron, en cuanto al burnout en efectivos policiales de Lima, según la edad de 20 a 40 años ($M= 42.11$, $DT=6.93$) y de 40 a 60 años ($M=43.91$, $DT= 6.47$) no es estadísticamente significativa ($t= 0.81$, $gl=98$, $p=0.41$), de la misma manera se evidencia en efectivos policiales de Huaraz, según la edad de 20 a 40 años ($M= 42.25$, $DT=6.85$) y de 40 a 60 años ($M=38.67$, $DT= 8.73$) no es estadísticamente significativa ($t= 1.46$, $gl=98$, $p=0.14$). Según el género en Lima, masculino ($M= 42.42$, $DT=6.75$) y femenino ($M=42.09$, $DT= 7.22$) no es estadísticamente significativa ($t= 0.22$, $gl=98$, $p=0.82$) y en Huaraz, según el género masculino ($M= 41.47$, $DT=7.54$) y femenino ($M=42.91$, $DT= 5.92$) no es estadísticamente significativa ($t= 0.94$, $gl=98$, $p=0.34$).

Palabras Claves: Síndrome Burnout, efectivo policial, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

ABSTRACT

XI

This research has developed the following problem of research what are the differences in the levels of the Burnout Syndrome in police officers of the territorial police directions (DIRTEPOL) of this 1 Lima and Huaraz, 2016?, being carried out with the purpose of choosing the degree of BA in psychology. He objective of this research was determine them differences in the levels of the syndrome Burnout in effective police of the DIRTEPOL of Lima-this 1 and it DIRTEPOL Huaraz, 2016.

It evaluated to 200 police officers of every Territorial Directorate of Huaraz and Lima - East 1, those who apply the Test MBI - (BURNOUT inventory, MASLACH) for its realization. The results of the research were processed by the coefficient of correlates Studen T and Pearson which threw, as burnout in police officers from Lima, according to the age of 20 to 40 years ($M = 42.11$, $DT = 6.93$) and from 40 to 60 years ($M = 43.91$, $DT = 6.47$) is not statistically significant ($t = 0.81$, $gl = 98$, $p = 0.41$), likewise evident in Huaraz police , according to the age of 20 to 40 years ($M = 42.25$, $DT = 6.85$) and from 40 to 60 years ($M = 38.67$, $DT = 8.73$) is not statistically significant ($t = 1.46$, $gl = 98$, $p = 0.14$). According to the gender in Lima, male ($M = 42.42$, $DT = 6.75$) and female ($M = 42.09$, $DT = 7.22$) not is statistically significant ($t = 0.22$, $gl = 98$, $p = 0.82$) and in Huaraz, according to the gender male ($M = 41.47$, $DT = 7.54$) and female ($M = 42.91$, $DT = 5.92$) not is statistically significant ($t = 0.94$, $gl = 98$, $p = 0.34$).