



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las
comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA

AUTOR:

GONZALES FERNÁNDEZ, Alessandra Yezabel

ASESOR

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

La presente investigación que realicé con todo mi esfuerzo y amor a mis padres Miguel y Rossana por haberme apoyado durante estos 6 años en la carrera que me apasiona que es la psicología, siempre alentándome mis pequeños triunfos que dado en la vida universitaria, a pesar de las caídas ellos me hacían levantarme.

A mi hermano Cristhian por acompañarme en las desveladas que tenía durante el desarrollo de la tesis.

A mi enamorado Anderson por darme fuerzas cuando sentía que quería tirar la toalla.

A mis amigas Fiorella Céspedes y Yarira Romero que las considero mis hermanas por siempre estar ahí las tres pendientes en nuestra investigación y que nuestra amistad jamás se rompa con el tiempo.

¡GRACIAS A TODOS!

AGRADECIMIENTO

Dios gracias por la fuerza de voluntad que me has dado y me sigues dando, sin ti no hubiera logrado este sueño. A los grandes docentes, mi asesor Juan José Kaneko Aguilar por sus enseñanzas durante el desarrollo de la tesis y por su amistad incondicional y al profesor Juan Montero por sus recomendaciones de libros y sus largas charlas en la red social. A mis padres por haberme apoyado en la aplicación de las pruebas en las comisarías y a los comisarios de las distintas comisarías de Comas por acceder a realizar dicha investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alessandra Yezabel Gonzales Fernández, identificada con DNI 47908439, 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 la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información consignados en la presente tesis son auténticos y verdaderos.

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

Lima, 5 de Octubre del 2017

.....

Alessandra Y. Gonzales Fernández

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Alessandra Yezabel Gonzales Fernández

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
Índice de tablas	x
Índice de figura	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Internacionales	2
1.2.2 Nacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Síndrome de Burnout	7
1.3.1.1 Conceptos de Síndrome de Burnout	7
1.3.1.2 Etapas del Síndrome de Burnout	9
1.3.1.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout	10
1.3.1.4 Soluciones del Síndrome de Burnout	13
1.3.1.5 Modelo teórico de Maslach	16
1.3.1.6 Diagnostico	19
1.3.1.7 Evolución	20
1.3.1.8 Variables demográficas y Síndrome de Burnout	22
1.3.2 Agresividad	22
1.3.2.1 Conceptos de agresividad	22
1.3.2.2 Modelos Teóricos	23
1.3.2.2.1 Teoría de agresividad según Bandura	23

1.3.2.2.2 Teoría de agresividad según Freud	24
1.3.2.2.3 Teoría de agresividad según Buss	24
1.3.2.3 Factores que producen agresividad	28
1.3.2.4 Tipos de agresividad	29
1.3.2.5 Consecuencias de agresividad:	30
1.3.2.6 Causas de agresividad:	32
1.3.2.7 Prevención de la violencia y la agresión laboral	33
1.3.3 Psicología del efectivo policial	35
1.3.4 Relación entre las variables de Burnout y Agresividad	36
1.4 Formulación del problema	36
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.6.1 Hipótesis general	37
1.6.2 Hipótesis específica	37
1.7 Objetivos	38
1.7.1 Objetivo general	38
1.7.2 Objetivos específicos	38
1.8 Limitaciones:	39
II. MÉTODO	40
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Tipo de investigación	40
2.3 Variables y operacionalización	40
2.4 Operacionalización de las variables	40
2.5 Población y Muestra	42
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.7 Métodos y análisis de datos	59
2.7.1 Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
3.1 Síndrome de Burnout	61
3.1.1 Estadísticos descriptivos	61

3.1.2 Frecuencias y porcentajes	62
3.1.3 Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas	66
3.2 Agresividad	67
3.2.1 Estadísticos descriptivos de la agresividad	67
3.2.2 Frecuencias y porcentajes	68
3.2.3 Agresividad y variables sociodemográficas	73
3.3 Prueba de normalidad	78
3.4 Relación entre síndrome de Burnout y agresividad	79
3.5 Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y dimensiones de agresividad	80
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS	88
ANEXOS	95
Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach	96
Instrumento: Cuestionario de agresividad	98
CONSENTIMIENTO INFORMADO	100
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Túpac Amaru	101
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Santa Luzmila	102
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Universitaria	103
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de Collique	104
Carta de autorización de la escuela y centro: Comisaria de la Pascana	105
Validación de criterio de Jueces	106
<i>Percentiles para las dimensiones de Burnout del Inventario de Burnout</i>	116
<i>Percentiles para las dimensiones de agresividad del Cuestionario de agresión</i>	117
<i>Baremos del cuestionario de agresividad</i>	118
Matriz de consistencia	120

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Dimensiones del inventario de Burnout de Maslach</i>	46
Tabla 2 <i>Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach según el Coeficiente V. de Aiken</i>	48
Tabla 3 <i>Validez de contenido del Inventario de Burnout de Maslach, según la Prueba Binomial</i>	49
Tabla 4 <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach</i>	50
Tabla 5 <i>Índice de dos mitades del Inventario de Burnout de Maslach y sus dimensiones</i>	51
Tabla 6 <i>Niveles de agresividad</i>	54
Tabla 7 <i>Validez de contenido del Cuestionario de Agresividad, según el Coeficiente V. de Aiken</i>	56
Tabla 8 <i>Validez de contenido del Cuestionario de agresividad, según la Prueba Binomial</i>	57
Tabla 9 <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de agresividad</i>	58
Tabla 10 <i>Índice de dos mitades del Cuestionario de agresividad y sus dimensiones.</i>	58
Tabla 11 <i>Estadísticos Descriptivos del Síndrome de Burnout</i>	61
Tabla 12 <i>Frecuencia y porcentaje del cansancio emocional</i>	62
Tabla 13 <i>Frecuencia y porcentaje de despersonalización</i>	63
Tabla 14 <i>Frecuencias y porcentajes de realización personal</i>	64
Tabla 15 <i>Frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout total</i>	65
Tabla 16 <i>Síndrome de Burnout según edad</i>	66
Tabla 17 <i>Síndrome de Burnout según grado</i>	66
Tabla 18 <i>Síndrome de Burnout según tiempo de servicio</i>	67
Tabla 19 <i>Estadísticos Descriptivos de Agresividad</i>	68
Tabla 20 <i>Frecuencias y porcentajes de Agresividad física</i>	68
Tabla 21 <i>Frecuencias y porcentajes de Agresividad verbal</i>	69
Tabla 22 <i>Frecuencias y porcentajes de Hostilidad</i>	70
Tabla 23 <i>Frecuencias y porcentajes de Ira</i>	71

Tabla 24 <i>Frecuencias y porcentajes del nivel de Agresividad total</i>	72
Tabla 25 <i>Agresividad según edad</i>	73
Tabla 26 <i>Rango de Agresividad Según edad</i>	74
Tabla 27 <i>Agresividad según grado</i>	75
Tabla 28 <i>Rango de Agresividad según Grado</i>	76
Tabla 29 <i>Agresividad según tiempo de servicio</i>	77
Tabla 30 <i>Rango de Agresividad Según tiempo de servicio</i>	77
Tabla 31 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Síndrome de Burnout</i>	78
Tabla 32 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Agresividad</i>	79
Tabla 33 <i>Correlación de Spearman entre Síndrome de Burnout y agresividad total</i>	79
Tabla 34 <i>Correlación de Spearman entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y Agresividad total.</i>	80

Índice de figura

<i>Figura 1: Frecuencia y porcentaje del Cansancio emocional</i>	62
<i>Figura 2: Frecuencia y porcentaje de despersonalización</i>	63
<i>Figura 3: Frecuencia y porcentaje de realización personal</i>	64
<i>Figura 4: Frecuencias y porcentajes Síndrome de Burnout total</i>	65
<i>Figura 5: Frecuencia y porcentaje de Agresividad física</i>	69
<i>Figura 6: Frecuencias y porcentajes de Agresividad verbal</i>	70
<i>Figura 7: Frecuencias y porcentajes de Hostilidad</i>	71
<i>Figura 8: Frecuencias y porcentajes de ira</i>	72
<i>Figura 9: Frecuencias y porcentajes de Agresividad total</i>	73

RESUMEN

Se analizó la relación entre el Síndrome de Burnout y la agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, basado en los modelos teóricos de Maslach y Buss, en una muestra de 236 efectivos. Se utilizó el inventario de Burnout de Maslach, el cual consta de 22 items y el cuestionario de agresión de Buss y Perry, el cual consta de 29 items. Los resultados indican que el Síndrome de burnout y la agresividad se relacionan de manera positiva y muy significativa. Finalmente se encontró que las variables edad, tiempo de servicio y grado establecen diferencias significativas a nivel del puntaje de Agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas. En cuanto a la variable Burnout, las variables sociodemográficas no establecen diferencias significativas.

Palabras clave: Agresividad, síndrome de Burnout, efectivos, Policía Nacional del Perú.

ABSTRACT

The relationship between Burnout Syndrome and aggression in the National Police of Peru of police station of the district of Comas, based on the theoretical models of Maslach and Buss, was analyzed in a sample of 236 personnel. Used the Maslach Burnout inventory, which consists of 22 articles and the Buss and Perry aggression questionnaire, which consists of 29 elements. The results indicate that the Burnout Syndrome and the aggressiveness are related in a positive and very significant way. Finally, it was found that the variables age, time of service and grade establish significant differences in the aggressiveness score in the personnel of the National Police of Peru of the commissaries of the district of Comas. As for the Burnout variable, the sociodemographic variables do not establish significant differences.

Key words: Aggression, Burnout syndrome, effective, National Police of Peru.