



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las
comisarías de Cercado de Lima, 2017”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

CALLIRGOS DÍAZ DE PUENTE, Yulixa Elizabeth

ASESOR:

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

JURADO

Presidente

Dra. Leonor Choquehuanca Flores

Secretario

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

Vocal

Mg. María Milagros Cubas Peti

Dedicatoria

A mi hijo, por ser mi motivación y mi fuerza para seguir luchando, a mi amado esposo, por su comprensión, paciencia y apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera profesional, con mucho cariño a toda mi familia que de una u otra manera, siempre estuvieron a mi lado, en especial a mis padres Edilberto y Pilar ya que con sus cálidas palabras siempre han desvanecido todos mis miedos, y me inspiran para ser una gran persona.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me enseñaron a valorarlo más, a los docentes de la Universidad César Vallejo, por compartir su sabiduría y orientarnos para ser cada día los mejores profesionales. Finalmente a Ana Maza por su paciencia y apoyo incondicional en el cuidado de mi pequeño hijo que hicieron posible este momento.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Callirgos Díaz Yulixa Elizabeth Con DNI N° 45611715, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigadora.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 8 de febrero del 2018

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y sustentación de la tesis de la Escuela Académico Profesional de Psicología, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Síndrome de Burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2018”.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se detallan la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación de pregunta, justificación de estudio, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, en donde se explica diseño, tipo y nivel de investigación, la opereracionalización de variables, población y muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos, 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 finalmente se detallan los anexos.

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

Autora:

Yulixa Elizabeth Callirgos Díaz

ÍNDICE

	Pág.
Páginas del jurado	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	3
1.2.2 Antecedentes Nacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1 Síndrome de burnout	7
1.4. Formulación de problema.....	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.7 Objetivos de la Investigación.....	29
II. MÉTODO.....	31
2.1 Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	31

2.3 Población y muestra	32
2.3.1 Población.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos Éticos.....	38
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS.....	52

ANEXOS:

Anexo 1	Cuestionario original de Síndrome de burnout.....	59
Anexo 2	Adaptación de prueba piloto para el personal policial.....	60
Anexo 3	Confiabilidad.....	61
	Baremos.....	61
Anexo 4	Carta de presentación.....	62
Anexo 5	Consentimiento informado.....	63
Anexo 6	Criterio de jueces.....	64
Anexo 7	Matriz de consistencia.....	67
Anexo 8	Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	69
Anexo 9	Autorización de publicación de Tesis.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1	Población según función en suboficial de la P. N. P.....	33
Tabla 2	Presentación máxima de las dimensiones	36
Tabla 3	Prueba de Kolmogorov Sminirnov	40
Tabla 4	Síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según función en suboficiales de policía.....	40
Tabla 5	Síndrome de burnout, expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según edad en suboficiales de policía.....	41
Tabla 6	Síndrome de burnout expresado en la dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según tiempo de servicio en suboficiales de policía.....	42
Tabla 7	Describir síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.....	43
Tabla 8	Confiabilidad de Síndrome de burnout.....	61
Tabla 9	Baremos de síndrome de burnout.....	61

RESUMEN

La investigación titulada “Síndrome de burnout, según funciones en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017”; tiene como objetivo comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones como; agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según función en suboficiales de policía de las comisarías del Distrito Cercado de Lima.

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y el tipo de estudio es descriptivo-comparativo, la muestra estuvo conformada por 261 suboficiales de policía de las diferentes funciones y de sexo masculino que laboran en las comisarías de Cercado de Lima y fueron elegidos por la técnica de muestreo no probabilístico intencional, con respecto a los instrumentos utilizados, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach de Cristina Maslach y Susan Jackson, el cual evalúa 3 aspectos del síndrome de burnout (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Los resultados revelaron que no existen diferencias estadísticamente significativas de síndrome de burnout expresado en las dimensiones, según función de suboficiales de policía, así mismo los porcentajes que mayor resaltan en las dimensiones de la variable síndrome de burnout se observa que existen niveles bajos de agotamiento emocional y de despersonalización con una representación de 38,7 % y 70,5% respectivamente. Sin embargo en la tercera dimensión se aprecia que existe nivel alto en falta de realización personal con una representación de 37,5 %.

Palabras Clave: síndrome de burnout, suboficiales de policía, despersonalización, agotamiento emocional, realización personal.

ABSTRACT

The investigation entitled "Burnout Syndrome, according to functions in police sergeants of the police stations of Cercado de Lima, 2017"; aims to compare the burnout syndrome expressed in the dimensions as; emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment, according to function in non-commissioned police officers of the Cercado de Lima District police stations. The investigation design is non-experimental, cross-sectional and the type of study is descriptive comparative. The sample consisted of 261 non-commissioned police officers of the different functions and men who work in the Cercado de Lima police stations and were chosen by the non-probabilistic sampling technique. To measure the burnout syndrome, the Maslach Burnout Inventory by Cristina Maslach and Susan Jackson, which measures 3 dimensions (Emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment) was used. The results revealed that there are no statistically significant differences of burnout syndrome expressed in the dimensions, according to the function of police NCOs, likewise the percentages that stand out in the dimensions of the burnout syndrome variable are that there are low levels of emotional exhaustion. and of depersonalization with a representation of 38.7% and 70.5% respectively. However, in the third dimension it can be seen that there is a high level of lack of personal fulfillment with a representation of 37.5%.

Key words: Syndrome de burnout, non-commissioned officers, police function, depersonalization, emotional exhaustion, personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Esta investigación está vinculado a una problemática de nuestra sociedad; el Síndrome de burnout. Diversos autores e investigaciones extranjeras apuntan que los cambios tecnológicos de la vida moderna, donde la competitividad y la eficiencia en sociedades industriales, han puesto muchas exigencias al trabajo de los profesionales, aún más al personal que trabaja directamente con otras personas, permitiendo contextos laborales estresantes con resultados muy nocivos para la salud física y mental, decrecimiento de la satisfacción laboral, calidad de vida y desempeño laboral. Lazarus y Folkman (1986).

El síndrome de burnout en el centro de trabajo ha tenido una influencia adversa en muchas organizaciones laborales, siendo blanco del interés público y de la corriente científica en las cuatro últimas décadas. La aparición, identificación y abordaje del síndrome de estar quemado en la comunidad científica ha puesto de manifiesto el compromiso en el trabajo y en las emociones sentidas y expresadas, un dilema de desequilibrio entre individuo – ocupación y se evidencian en las crisis emocionales, ha provocado serios desajustes en las necesidades de las personas y demandas laborales, generando un entorno laboral problemático dentro de un marco organizacional de las instituciones y de las diversos oficios y profesiones que amerita su estudio.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) ha mostrado su preocupación por los niveles altos en los aspectos personales y sociales ocasionados por el Síndrome de burnout, calificándola como una epidemia global. El síndrome de burnout es una amenaza al estilo de vida en el centro de trabajo y puede afectar de forma integral, a los trabajadores, porque altera la salud, provoca ausentismo, disminuye la productividad del rendimiento, además puede ocasionar un incremento en la probabilidad de generar alguna enfermedad.

Los efectivos policiales se encuentran sometidos a diferentes peligros ocupacionales porque arriesgan su vida y su integridad física en todo momento, pues están expuestos al delito y a los riesgos de forma constante en su trabajo.

En el contexto latinoamericano, diversas han sido las investigaciones que han estudiado la evidencia del estrés y el síndrome de estar quemado en la población policial. En España (Duran et al., 2006), por ejemplo, elaboraron un perfil que clasificaba los policías de Málaga en niveles medios y altos del Síndrome de burnout, diagnosticó que para ese momento resultó preocupante para la comunidad científica. En México se observó que la dimensión que se presentaba con mayor frecuencia era la baja realización personal (Sánchez-Nieto, 2012); mientras que en un grupo de carabineros de Chile se encontró mayor incidencia de agotamiento emocional y despersonalización (Briones, 2007).

Así mismo, en el contexto peruano, las instituciones que brindan seguridad; a pesar de tener un papel fundamental en el control de la sociedad peruana, desconocen la temática. Aún no hay una línea de investigación consolidada sobre el tema, solo hay algunas investigaciones puntuales y fragmentadas sobre esa problemática, que son por ahora un buen punto de partida para profundizar la revisión teórica e instrumental de variables psicológicas relacionadas con el factor humano que brinda labor de seguridad en este caso, los efectivos policiales de Cercado de Lima.

Cabe señalar que las investigaciones realizadas en las que se estudia el síndrome de burnout, según función que realizan el cuerpo policial del Perú, son mínimas. Se han encontrado algunos estudios de síndrome de burnout en una muestra de personal militar y en una dependencia policial. En tal sentido y teniendo en cuenta el poco interés investigativo de este tema en contextos organizacionales de tipo policial, como situaciones de síndrome de burnout según función que realizan los efectivos policiales, se cree pertinente estudiar a fondo esta variable en la población asignada para así dar a conocer a los altos mandos como se presenta esta variable en los efectivos policiales ya que su trabajo está considerado como peligroso, porque a diario se ven expuestos a la violencia, incidentes traumáticas, horarios excesivos de trabajo, niveles elevados de exigencia, incluyendo la posibilidad de

salir herido o perder la vida e incluso al tener que interactuar a diario con otras personas.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Guzmán (2015) analizó la prevalencia y componentes relacionados del síndrome de estar quemado en el personal de tropa de la brigada de artillería N° 27 “Portete”, Cuenca (Ecuador). La muestra estuvo conformada por 289 del personal de tropa. Se utilizó el instrumento de Maslach. Los resultados fueron que el 88,93 % de personas presentó un nivel moderado del síndrome de burnout, así mismo se observó que el 10,03 % presentó un nivel grave.

Escudero, Delfín y Arano (2015) analizaron la relación entre el síndrome de estar quemado y la antigüedad laboral, en el personal policial operador de atención telefónica ciudadana de un estado del Sureste de México. Su muestra estuvo conformada por 60 efectivos policiales. Se aplicó el instrumento de Cristina Maslach Service Survey (MBI-SS). Los resultados revelaron que los efectivos policiales con 3 años de servicio presentaron un nivel medio y alto al síndrome de burnout, mientras que los efectivos policiales de 4 a 8 años de servicio presentan un nivel menor.

Moreno (2012) en su investigación para obtener el grado de Magister titulado “Propuesta de un instrumento de cuantificación del riesgo laboral (burnout), para policías que trabajan en instituciones de seguridad públicas mexicanas, caso de estudio: secretaria de seguridad pública del distrito federal 2011- 2012” su método de investigación aplicado fue de análisis cualitativo – cuantitativo, su objetivo fue plantear un instrumento ad hoc que permita cuantificar el SQT – Burnout en base al modelo tridimensional de Maslach y Jackson y analizar qué tan consistentes y predictivas son esas dimensiones tales como Agotamiento emocional, Despersonalización y realización personal, para describir el nivel de afectación en los policías de la secretaria de seguridad pública del Distrito Federal. Llegando a la conclusión; que los efectivos policiales de la SSP-D.F están afectados por el SQT-Burnout, evidenciando niveles entre moderados y altos; así mismo se puede decir

que se concluyen que las 3 dimensiones (Agotamiento Emocional, Despersonalización e ineficiencia) son las más consistentes y predictivas para la cuantificación de SQT- Burnout en los policías de la SSP- D.F.

Queirós, Da Silva y Vara (2012) la muestra de la investigación estuvo conformada por 368 hombres, los cuales 184 fueron efectivos policiales y 184 fueron bomberos, donde desempeñaron sus labores en el Norte de Portugal. El instrumento que utilizaron fue Maslach Burnout Inventory-Huaman versión portuguesa. El resultado principal reveló que existe síndrome de burnout en los respectivos evaluados.

Sánchez (2011) en su investigación titulada “frecuencia del síndrome de burnout en efectivos policiales de la ciudad de México”. Su investigación tuvo como objetivo la reiteración del síndrome de burnout en la población policial preventiva de la ciudad de México y que variables sociodemográficas se asocia a éste. Su muestra fue de 244 efectivos policiales elegidos convenientemente con edad de 20 a 58 años. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory. Teniendo como resultados que el 44,6 % son altos índices del síndrome de burnout (es decir que 119 se encuentran en un nivel alto del síndrome), ya que 55,4% de los efectivos policiales no se encuentra en el mismo nivel (es decir 125 efectivos policiales no presentan el síndrome de forma clara), de aquella población, algunos reportan evidencias del síndrome de burnout en una, dos o tres dimensiones. En cuanto al nivel alto del síndrome, el 6,6 % de los efectivos policiales evidencian tener en la dimensión cansancio emocional, 16% en despersonalización y el mayor fue la baja realización personal, con 30 %.

Antecedentes Nacionales

Mebus (2017) en su investigación para adquirir el título profesional de licenciada en psicología “Síndrome de burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017” su investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017. La muestra estuvo

conformada por 130 efectivos policiales, de armas, de sexo masculino. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory. Los resultados revelaron que el 48% tienen tendencia de burnout, el 52% ausencia de burnout, el 0% presencia de burnout. Al analizar los resultados se observa que hay una cantidad considerable de policías con tendencia a burnout.

Valladares (2017) en su investigación para adquirir el título profesional de licenciada en psicología “Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral, Perú 2017”. Investigación tipo descriptiva, no experimental. Su objetivo fue identificar el nivel de síndrome de burnout que presentan los agentes policiales de la División policial de Huaral. La muestra estuvo conformada por 64 agentes policiales, para medir el síndrome de burnout se aplicó el instrumento conformado por 16 interrogantes. Los resultados obtenidos muestran que el 56.3% de los agentes policiales tienen un nivel medio de Síndrome de burnout, el 23.4% tienen un nivel bajo y el 20.3% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones, desgaste emocional obtuvo 56.3% de nivel medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un nivel medio y en la dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio. Se concluyó que una gran parte de los agentes policiales de la división policial Huaral presenta niveles medio de síndrome de burnout.

Culqui (2016) en su investigación para adquirir el título profesional de licenciada en psicología “Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la policía nacional del Perú – Callao, 2016” de diseño tipo descriptivo correlacional, su objetivo fue reconocer la correlación entre el estrés laboral y el modo de afrontamiento, la cual nos permitirá determinar los diversos factores.

Llegando a la conclusión que el estrés laboral de dichos sub oficiales de la Divpatpie de la PNP – Callao, indican que un 44.6 % de ello presentan nivel moderado, mientras que un 26.1 % mencionan tener nivel alto de estrés. Llegando a concluir que la suma equivale a un (70.7 %) presentan niveles elevados de estrés laboral, esta frecuencia marcada, puede ser un indicador que probablemente esté afectando su salud física, psicológica, y en las relaciones con sus compañeros de servicio, relaciones laborales y su desempeño dentro de las actividades

encomendadas, sabiéndose que los participantes cumplen la función de salvaguardar la integridad de la población.

Chuquillanqui (2016) en su investigación para adquirir el título profesional de licenciada en psicología “Síndrome de Burnout en efectivos policiales de las direcciones territoriales policiales (DIRTEPOL) de Lima – Este 1 y Huaraz, 2016” de diseño tipo descriptivo comparativo, su objetivo fue establecer las diferencias en los niveles de burnout en efectivos policiales de la Dirtepol de Lima Este 1 y la Dirtepol Huaraz, 2016. Llegando a la conclusión que los efectivos policiales de la Dirtepol, solo 14% de ellos presentan niveles bajos o iniciales de burnout, por otro lado indica que 27% de los mismos, indicaron una presencia moderada de burnout en sus labores, lo resaltante de ello, es que son 59% efectivos policiales los que refieren niveles altos de burnout, dando entender que más de la mitad de ellos sobrellevan síntomas propios de un burnout crónico.

Romero (2015) en su investigación para adquirir el título profesional de licenciada en psicología “Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima” Investigación de tipo descriptivo correlacional. El objetivo de su investigación fue establecer las relaciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la forma como se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de policías pertenecientes a una unidad de emergencia de Lima. Para ello se aplicó el instrumento a 59 suboficiales de Policía. Los resultados arrojaron que existe relación entre experimentar cólera (cólera estado y cólera rasgo) y niveles altos de cansancio emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal.

Respecto a la incidencia de las dimensiones de burnout, hubo un nivel alto de preponderancia de despersonalización en los suboficiales de policía, evidenciándose principalmente entre los sujetos que se encontraban sin pareja. Se encontraron niveles bajos de realización personal entre quienes tenían más hijos y más antigüedad en el servicio en la PNP. Además, variables laborales como labrar en sus días libres o no sentirse debidamente recompensados se relacionaron con

cólera rasgo y cólera contenida, respectivamente, como también de asociarse altos niveles de agotamiento emocional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Síndrome de burnout

Historia del burnout o el síndrome del quemado

Al principio, el síndrome de burnout no poseía una definición clara y aceptada de forma universal, debido que se encontraba en investigación y constantemente aparecían conceptos nuevos. Es por ello que mencionaremos diferentes definiciones que se basaron en una idea y concepto inicial. Muchos autores han creado sus propias definiciones basados en sus experiencias y estudios.

El síndrome de Burnout es la sensación de fracaso y existencia agotada, resultante de una sobre carga por exigencia de energías o recursos del trabajador que dentro de sus emociones o sentimientos expresados de forma negativa. Freudenberger (1974, citado por Carlín y Garcés, 2010, p169).

Incluso antes que Freudenberger diera origen a la definición del síndrome de burnout, aquel término ya era utilizado en el deporte para definir a los atletas que realizaban todas las pruebas y su preparación era la mejor, manteniendo altas expectativas a su favor, sin embargo no alcanzaban las metas propuestas. Posteriormente fue utilizada en la medicina, usando como referencia la definición hecha por Freudenberger.

Definiciones del síndrome de burnout.

El-Sahili (2015, p.2) define el síndrome de estar quemado como el síndrome que se establece o desarrolla en periodos largos, se da mediante respuestas de episodios de estrés, donde se incluye una variedad de sintomatologías del estrés, se mantiene las mismas características y se orienta al funcionamiento crónico y deficiente, padecido por ciertas personas que se encuentran laborando.

De Rivera (2014, p134) lo define como el resultado de un estrés crónico, vivenciado en el contexto laboral. Así mismo producido por la interacción negativa entre el lugar de trabajo, el trabajador, la estructura organizativa, el equipo, staff o unidad en que se integra y la labor en sí misma.

Griffin y Moorhead (2010, p.179) definen el burnout como un sentimiento general de cansancio extremo que se evidencia cuando una persona de forma simultanea experimenta demasiada presión en el ámbito laboral y tiene muy pocas fuentes de satisfacción.

Maslach (1976) definen el Burnout como un síndrome caracterizado por un estrés crónico. Los afectados normalmente son profesionales de servicios caracterizados por una atención intensa y prolongada con individuos que dependen o necesitan de ellos. Posteriormente Maslach y Jackson (1986), crearon la definición más conocida y aceptada por la comunidad científica; el cual describe al síndrome como una respuesta inadecuada ocasionada por el estrés emocional crónico, de los cuales su principal rasgo es el agotamiento físico, psicológico o emocional, despersonalización en las relaciones interpersonales, además de presentar sentimientos de inadecuación para sus labores.

Pines y Aronson (citado por Gil- Monte y Peiro, 1997, p.14) señalan el burnout como el estado que acopla la fatiga emocional, mental y física que da como consecuencias sentimientos de inutilidad e impotencia. Es aquel sentimiento donde el trabajador se siente acorralado por la ausencia de la motivación en el ámbito laboral y la vida, de tal manera que el trabajador llega a tener baja autoestima y procesos conativos disminuidos.

Maslach y Leiter (2001, p.405) el burnout es conocido como un estrés crónico, ya que tiene respuestas negativas sobre la salud del trabajador, así mismo se puede decir que el burnout es el causante del agotamiento emocional, por lo cual está acompañado por reacciones fisiológicas, conductuales y psicológico que afecta la salud de la persona.

Etapas del Síndrome de burnout

Edelwich y Brodsky (citado por Salinas, 2012, pp.216-217) consideraron que el síndrome de burnout tiene cinco etapas, por lo cual presenta el trabajador cuando padece el síndrome de burnout:

a) Etapa de entusiasmo:

El profesional se encuentra motivado por su labor, por lo que experimenta muchas inspiraciones y una energía para continuar. Durante el camino de ésta etapa se pueden presentar conflictos pasajeros y con facilidad de soluciones. Es natural que se presenten nuevos periodos profesionales, tales como ascenso, nuevo trabajo, etc.

b) Etapa de estancamiento:

En esta etapa el trabajador evidencia las posibilidades que de la primera etapa no se cumplen y que los objetivos son difíciles de obtenerlos. El trabajador examina todo el esfuerzo que se encuentra realizando y la remuneración que recibe; donde se da cuenta que no existe ninguna ecuanimidad. Es así que el trabajador percibe una inestabilidad entre las demandas presentadas por el centro laboral y los recursos que tiene para afrontarlas, de tal modo que el trabajador tiende a vivenciar problema de estrés laboral que dificulta la productividad durante su labor.

c) Etapa de frustración:

En la siguiente fase hace referencia la desilusión y desmotivación laboral del profesional; en esta etapa los síntomas frecuentes que presentan el trabajador son emocionales, físicos y conductuales. Durante al desempeño de su función se siente incapaz de realizar con éxito sus actividades laborales, acompañado de irritabilidad y los conflictos con los clientes, compañeros y pacientes, es aquí donde la actitud del trabajador cambia radicalmente.

d) Etapa de apatía:

En esta etapa el trabajador no logra a cambiar sus ideas. Ante esta situación el profesional puede presentar conductas y actitudes inadecuadas durante su labor; sin embargo en el trabajador se puede presentar cinismo y falta de interés para realizar su trabajo con éxito.

e) Etapa del síndrome de burnout:

Es la etapa final del trabajador donde llega a presentar imposibilidad física y psíquica de continuar realizando su trabajo.

En esta etapa se presentan las dimensiones del burnout, tales como cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal durante su labor. Donde el profesional llega a una conclusión de abandonar su centro de labores. El síndrome de burnout no garantiza que no se vuelva a presentar en otras instituciones.

Signos y Síntomas del síndrome de burnout:

Paine (1982), plantea cinco categorías para distribuir las manifestaciones del síndrome:

a) Síntomas físicos: Caracterizado por el incremento de fatiga, cansancio físico y molestias acompañado de malestar muscular, aparte de las alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardio respiratorio, digestivo, reproductor, nervioso).

b) Desarrollo de conductas de exceso: Diferenciado por el aumento de barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol) aparición de comportamiento de riesgo, de conductas hiperactivas y agresivas.

c) Dificultades de ajuste emocional:

Tales como agotamiento emocional, paranoia, depresión, angustia, miedo.

d) Alteraciones de las relaciones interpersonales:

Diferenciado por el aislamiento de la persona y su rechazo a interactuar con los demás, por la aparición de dificultades interpersonales, y por la indiferencia y frialdad con los sujetos hacia las que se trabaja.

e) Síntomas actitudinales y alteración en los valores y las creencias del profesional:

Manifiesta síntomas como cinismo e ironía hacia los clientes de su trabajo, o sensación de impotencia, de frustración y de fracaso.

Gil-Monte (2005); conceptualizó diferentes síntomas psicológicos en el Síndrome de Burnout:

a) Síntomas cognitivos: sentir desilusión, pensar y sentir que no valoran tu trabajo, notar incapacidad para realizar sus funciones, pensar que no puedes realizar con éxito todo, pensar que laboras mal, falta de control, negativismo, inseguridad, pensar que todo lo relacionado con el trabajo no vale la pena, autoestima dañada.

b) Síntomas afectivos emocionales: Ansiedad, irritabilidad, mal humor, disgusto, frustración, agresión, apatía, agobio, tristeza y depresión, angustia, sentimientos de culpa.

c) Síntomas actitudinales: falta de motivación para seguir laborando, aburrimiento, irresponsabilidad, intolerancia, impaciencia, quejarse de todo, romper con el entorno laboral, indiferencia, culpar a los demás por su situación.

d) Otros síntomas: Aislamiento, pérdida de ganas de colaborar en su trabajo, contestar mal, enfrentamientos.

e) Físicos: agotamiento físico.

Consecuencias del síndrome de burnout

- a) Consecuencias para el individuo:** Gil-Monte y Peiró (1997, p.83) consideran que las consecuencias que se presentan en el estrés laboral es aquella que se encuentra vinculada al síndrome y que produce desperfecto en la salud psicológica y física de los trabajadores y su relaciones interpersonales que se da fuera de contexto laboral (familia, amistades, etc).
- b) Consecuencias sobre las relaciones interpersonales extra laborales:** Gil-Monte y Peiró (1997, p.87) señalan que una de las consecuencias del síndrome de burnout es la relación interpersonal que se plantea a las conductas de un carácter negativo que desarrolla el profesional, tales como agresividad, cinismos, irritabilidad, aislamiento.
- c) Consecuencia para la organización:** El – Sahili (2015, pp.95-100) menciona que las consecuencias negativas del burnout es la ausencia de motivación al presentarse a su centro de labores, ya que no se encuentra a gusto al desarrollar su labor. Así mismo se ve afectada la capacidad de concentrarse, pérdida de interés al realizar sus actividades del contexto laboral, el incremento de dificultades al tratar con sus colegas, el incremento de la rotación laboral no deseada y la baja implicación laboral.
- d) Propensión al aislamiento o abandono de la organización:** Gil-Monte y Peiró (1997) mencionan que la propensión al aislamiento de la organización del trabajador, suele presentarse de forma alta en profesionales con síndrome de burnout. El aislamiento o abandono del puesto del profesional llega ser interesante consiguiendo la negatividad para el trabajador mismo como la ausencia de ser eficiente en su organización.
- e) Deterioro de la calidad de servicio de la organización:** Gil-Monte y Peiró (1997, p.95) definen que el burnout o el síndrome influye en la motivación laboral y va generando el deterioro o la falta de capacidad de los trabajadores para realizar con éxito su labor.

Braga, (2009) las consecuencias de Síndrome de burnout se dividen en:

a) Físicas: Dentro de las manifestaciones generales encontramos al cansancio, disminución o pérdida del apetito y el malestar general acompañado de malestares osteomusculares como presencia de dolor de espalda y contracturas musculares. También alteraciones a nivel inmunológico. La sexualidad también se ve afectada con la impotencia parcial o total, problemas al eyacular, dispareunia y vaginismo en mujeres. A nivel cardiaco se puede desarrollar palpitations e hipertensión arterial. En el sistema respiratorio se genera gripes constantes, crisis de taquipnea, incluso crisis asmática.

En el sistema nervioso se da frecuentemente jaquecas, el trastorno del sueño y vigilia, sueño ligero e insomnio. Además, en algunos casos, vértigo con inestabilidad locomotriz. El sistema digestivo también es afectado con gastritis, ulcera duodenal, náuseas, diarreas sin motivos aparentes. En mujeres se evidencian casos de alteraciones hormonales ocasionando trastornos menstruales.

b) Emocionales: Acompañado de agotamiento, vacío existencial, disminución para tolerar la frustración, baja resolución de problemas, ansiedad, intranquilidad, dificultad para concentrarse y prestar atención, deterioro de la facultad memorística, tristeza que puede conllevar a una depresión, bajo compromiso en sus actividades laborales, Sentir que no puede alcanzar la realización personal, baja autoestima y despersonalización.

c) Profesionales: Se refiere al trato de los efectivos policiales y ciudadanos: incremento de la probabilidad de cometer errores, uso de palabras inadecuado con los ciudadanos, deterioro en su comunicación interpersonal, incluso cuestiona las normas establecidas utilizando como referencia el uso de sus derechos, además presenta síntomas de preferencias al aislamiento físico.

Soluciones del síndrome de burnout

Salinas (2012, pp.220-224) describe dos tipos de estrategias para los trabajadores que evidencian síndrome de burnout:

a) Estrategias individuales:

- Evitar las actividades cotidianas. Esto proporcionará al profesional una mayor autonomía y libertad personal.
- Tener bien planteados y claros las metas y objetivos en el centro de trabajo, teniendo en cuenta nuestras capacidades y limitaciones.
- Brindarse breve descansos durante el trabajo.
- Tomar interés a las gratificaciones establecidas en nuestro trabajo, en vez de darle mayor importancia a las frustraciones o fracasos.
- No llevar el trabajo a casa. Organizarse antes de empezar la labor.
- No involucrar la vida familiar de la vida laboral.
- Poner en práctica algunas técnicas psicológicas para el bienestar del profesional, tales como de relajación, entrenamiento para la solución de obstáculos.
- Poner en práctica estrategias grupales; facilitará el apoyo social entre compañeros de trabajo, familiares, amistades, etc.

b) Estrategias organizacionales para prevenir el síndrome de burnout:

Gill-Monte y Peiró (1997, p.115) señala estrategias para las organizaciones:

- Mejorar el clima y el ambiente laboral.

- Analizar lo que sucede en la organización (ausencia de identidad de tareas, sobre carga laboral, insuficiente retroalimentación, etc.).
- Establecer normas, recompensas, gratificaciones, responsabilidad, participación, etc.

Perspectivas del Síndrome de burnout.

Existen diferentes modelos etiológicos, tanto explicativos y teóricos del síndrome de estar quemado planteados a raíz de las diferentes investigaciones. Tudela (2013).

Para el estudio del síndrome de estar quemado, existen dos perspectivas principales:

a) Perspectiva Clínica.

Dicha perspectiva sostiene que el síndrome de estar quemado se evidencia con más frecuencia, en los profesionales competitivos y comprometidos con las funciones a realizar en su centro de labores, con las personas que se encuentran laborando bajo presión y demandas, poniendo en segundo plano sus intereses.

Según Freudenberger (1974) los profesionales que laboral directamente con otras personas se caracterizan por un estado de desgaste o agotamiento como consecuencia de laborar intensamente, sin tomar en cuenta sus necesidades propias.

Tudela (2013) sostiene que el síndrome de estar quemado se caracteriza como un estado, producto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y un estrés elevado en su centro de labores.

b) Perspectiva psicosocial.

En esta perspectiva Peiró y Gil-Monte describen al síndrome de estar quemado como una respuesta ante el estrés crónico laboral, cuya característica fundamental es la idea de fracaso profesional, agotamiento emocional y presentar actitudes negativas hacia el personal del centro de labores.

Así mismo dichos autores señalan que el síndrome de burnout se manifiesta al nivel afectivo, cognitivo y actitudinal, presentando consecuencias en el ámbito personal, así como en las relaciones interpersonales.

Teorías del síndrome de burnout

a) Teoría Sociocognitiva del Yo.

Esta teoría señala que las cogniciones de los individuos influyen sobre lo que ellas perciben y hacen, así mismo estas cogniciones están alteradas por su accionar y por las consecuencias percibidas en los otros. Además indica que las creencias o la seguridad que tiene el individuo de sí mismo establece el empeño que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos (Tudela, 2013).

Modelos etiológicos elaborados desde el enfoque de la teoría sociocognitiva

▪ Modelo etiológico de competencia social de Harrison

Este modelo explica como el síndrome de estar quemado es una función de la competencia percibida que tiene la persona. Dicho autor señala que los profesionales de servicio de ayuda, tienen motivación para brindar el apoyo a los demás y presentan un alto grado de altruismo, pero en su entorno laboral pueden encontrarse con factores de ayuda que facilitan su actividad o como también encontrar factores que dificultan dicha actividad.

Mientras el trabajador encuentre factores que faciliten su trabajo, incrementarán su efectividad dando lugar a un aumento de sentimientos de competencia social del profesional, sin embargo, si encuentran factores que dificultan su trabajo, pues esto complicará o reducirán los sentimientos de eficacia y de competencia social dando lugar al síndrome de estar quemado.

- **Modelo etiológico de Pines**

Este modelo describe como el síndrome de estar quemado es un proceso que se evidenciará en los profesionales que dan un sentido existencial a su labor y que tiene inmensas expectativas, motivación y objetivos en su vida laboral debido a experiencias de desilusión al no cumplir con todo lo que se proyectaron tener en su centro laboral, mientras en los profesionales con escasa motivación no se evidenciará el síndrome de burnout.

- **Modelo etiológico de Cherniss**

El modelo describe la relación entre el desempeño de la labor, sentimientos de fracaso o de éxito que evidencia la persona tras las consecuencias que se derivan para la autoestima, satisfacción, motivación y la complicitad laboral.

Desde este modelo, se puede realizar una relación causa-efecto entre la dificultad del desarrollo de sentimiento de competencia por parte de los profesionales y el síndrome. Cuando la persona percibe sentimientos subjetivos de éxito en relación al trabajo, mejor será la manera de afrontar la situación estresante, alcanzando objetivos e incrementando su autoestima. Mientras los trabajadores que no presentan esta misma percepción y que acostumbran a huir o a desconectarse, experimentan sentimientos de fracaso, abandonan la situación, incrementan su apatía y desinterés. Las experiencias de logro que tiene toda persona dan lugar a un mayor sentimiento de autoeficacia, reduciendo estrés en situaciones de amenaza, mientras al no conseguir los logros planteados da lugar a sentimientos de baja autoeficacia y fracaso, desarrollando el síndrome de estar quemado.

- b) Teoría de intercambio social.**

Señala que el síndrome de estar quemado se presenta cuando los trabajadores perciben que no existe equidad en sus relaciones interpersonales, por lo que los trabajadores experimentan continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su compromiso personal y el esfuerzo que ponen en el trabajo.

c) Teoría Organizacional.

Tudela (2013) describe que los desencadenantes del síndrome de burnout son la estructura, el clima y la cultura organizacional, las dificultades en el rol y la falta de salud organizacional. La cual atribuye una gran importancia a los estresores del contexto de la empresa y a las tácticas de afrontamiento al estrés que se aplican ante el síndrome de estar quemado.

d) Modelo teórico de Maslach

Leiter y Maslach (1977 citado por Salinas, 2012, p.210) indican que el síndrome de burnout se desarrolla en el trabajo cuando las habilidades del afrontamiento del profesional, no resultan fuertes para enfrentar o manejar el estrés laboral. Existen consecuencias que se presentan mediante los estresores laborales, los trabajadores desarrollan el cansancio emocional que por consiguiente da a un lugar de actitud despersonalizada hacia los profesionales que atienden a otras personas, y disminuye la realización personal en el trabajo.

En la teoría de Maslach y Jackson (1981 citado por Lacasta, Gonzales, y Ordoñez, 2009, p.7) contribuyen con tres dimensiones que se desprenden del burnout y los nombran de la siguiente manera cual: cansancio emocional, Despersonalización y realización personal; Incluso se puede encontrar subdimensiones dentro de cada dimensión nombrada:

▪ Agotamiento Emocional (AE)

Se Describe al agotamiento emocional como las sensaciones de sobre esfuerzo y fastidio emocional como consecuencia de la interacción entre trabajadores y clientes.

Se manifiesta cuando la persona se siente fatigado al realizar su labor, al sentirse gastado o agotado influye a que sienta irritabilidad, mal humor al realizar sus tareas laborales. Cabe recalcar que el trabajador disminuye sus recursos emocionales, donde muestra estar cansado siempre física y psíquicamente, siente que ya no puede brindar más esfuerzo a su trabajo que acostumbra realizar diariamente. Suele manifestarse sentimientos de impotencia, despersonalización, depresión,

cólera, impaciencia, irritabilidad, falta de amabilidad, incluso a nivel fisiológico se dan casos con aumento de la tensión muscular. Además puede presentarse síntomas físicos como hipoactividad, cansancio crónico, náuseas, padecimientos somáticos y trastornos del sueño y vigilia (Maslach y Jackson, 1981).

- **Despersonalización.**

Cuando el trabajador se siente incapaz de realizar las tareas laborales que realizaba anteriormente, ya que su estado emocional está disminuido, por lo tanto limita algunos deberes.

El trabajador se siente impasible tanto con sus compañeros de trabajo y con los clientes, demostrando mal humor, irritabilidad, así mismo se evidencia en el trabajador ausencia a las reuniones, desinterés a todo lo relacionado con su trabajo. Se refiere a sentimientos, actitudes negativas y, distantes hacia otros individuos, sobre todo hacia los clientes, además de incrementar la irritabilidad hacia los contextos laborales, Todo esto se manifiesta en el absentismo laboral, poca disponibilidad para participar en reuniones, resistencia relacionarse con otras personas a atender a los clientes. Su actitud emocional se torna distante y despectiva y crítica relacionado a todo lo que pueda suceder en la empresa.

- **Realización personal**

El trabajador siente al realizar su labor que lo está realizando mal, se caracteriza por sentimientos de desilusión cuando valora su propio trabajo, vacío existencial y sin importarle los logros personales, fracaso y autoestima disminuida.

Aquella autoevaluación pesimista afecta directamente a las relaciones interpersonales, imposibilitando interactuar con ellos, pues último su tolerancia hacia la frustración se ve doblegada.

Según Maslach y Leiter (1997, pp.38-48) indican que las causas del síndrome de burnout son:

- a) **Sobrecarga de trabajo:** La carga de trabajo es la clave de una dimensión de la vida laboral, así mismo significa productividad desde el punto de vista del trabajador, esto genera energía y tiempo. Algunas organizaciones exigen a sus trabajadores a tener más carga laboral.
- b) **El trabajo es más intenso:** La habilidad para incrementar la productividad para que menos trabajadores puedan realizar más su trabajo, este objetivo es para obtener el incremento de la productividad que se obtiene a menudo porque los trabajadores de la organización laboran más duro, donde las horas laborales son más de lo permitido.
- c) **Falta de control:** Es aquella habilidad de establecer prioridades para el trabajo que se realiza día a día, donde se escoge los enfoques para realizar la labor.
- d) **Recompensas insuficientes:** La crisis del entorno laboral reduce la capacidad de que las organizaciones den recompensa, seguridad y prestigio a los trabajadores, donde el profesional no se siente satisfecho por las recompensas que da la organización por su labor.

Criterios de diagnóstico.

Según Mendoza (2013) señala que el burnout no se encuentra dentro de las categorías del el DSM IV, aunque, hacen una breve referencia en la clasificación internacional de enfermedad conocido bajo las siglas CIE 10, bajo el código Z 73.0 dentro del grupo de problemas y dificultades para afrontar la vida y categorizado como síndrome de agotamiento.

Cabe resaltar que algunos países europeos todavía no usan el término Burnout, pero como reemplazo utilizan en los pacientes el diagnóstico síndrome de neurastenia mencionado en el sistema de clasificación de procedimientos anexo la codificación internacional de enfermedades, 10ma edición, con el código F 58.0, cada vez que sus síntomas estén relacionados al contexto laboral, en concordancia con la lógica de planteamientos presentes en algunos estudios, quienes la

relacionan con el síndrome de burnout, considerándolo por lo tanto, como una forma de enfermedad mental.

Diferencias entre estrés y síndrome de burnout

Martínez (2010) menciona que existen diferencias entre el estrés y el burnout. Categorizando al primero como un proceso estrictamente psicológico, con efectos que van desde los positivos hasta los negativos, en cambio, el síndrome burnout solo refleja manifestaciones negativas tanto para el trabajador que lo padece y su entorno. Por lo tanto, como definición, el estrés es experimentado por el ser humano en la mayor cantidad de ámbitos posibles, mientras que síndrome burnout solo se manifiesta en contextos laborales desfavorables.

El estrés se caracteriza por vincular las diferencias entre los productos del miedo y los recursos personales que utilizamos frente a ellos. El concepto de estrés se puede utilizar para describir el sometimiento del medio ambiente que rodea a una persona y este lo percibe como amenazante y causa una disminución en sus respuestas, por lo tanto siente que no puede efectuar respuestas que estén acorde con el problema expuesto. En ese sentido, el estrés laboral es producido cuando se manifiestan demandas que la persona cree no poder superar, o exceden de forma real los recursos adaptativos del sujeto. Este tipo de estrés, de índole negativo, puede causar el síndrome de burnout en la persona (Martínez 2010).

1.3.2 Policía Nacional del Perú

Según la Policía Nacional del Perú (2010) refiere que es una institución del estado, dependiente del Ministerio del Interior, dada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el adecuado desarrollo de las actividades ciudadanas. Sus efectivos representan el orden, la ley y la seguridad en todo el país e intervienen en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de su propósito fundamental.

Perfil de los efectivos Policiales

Según Villavicencio (2004) refiere que el perfil del efectivo policial tanto masculino como femenino con formación de excelencia y sobre todo con espíritu de superación, tienen las siguientes características:

- Condiciones éticas y morales.
- Vocación de servicio, se evidencia en la humildad, el sacrificio, empatía y el valor.
- Características personales y estado físico adecuado.
- Disciplina y respeto.
- Habilidades sociales y conductas asertivas como efectivos policiales en su relación con la sociedad, con su grupo de pares, con la delincuencia y en su desarrollo personal.
- Conocimiento del reglamento, leyes y de todas las normas respecto a su función.
- Capacidad para tolerar las características intrínsecas de su función, situaciones de tensión y exigencias laborales y el estrés.
- Capacidad intelectual.
- Antecedentes y conducta invictos.
- Habilidad para concebir operaciones.

Función de los efectivos policiales

La Constitución Política del Perú (1993) en su capítulo XII de la seguridad y de la defensa nacional, en el Artículo 166°, la finalidad de la Policía Nacional es principalmente garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Brinda ayuda y protección a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de la ley y la protección del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la inseguridad ciudadana. Controla y vigila las fronteras.

Según Villavicencio (2004) refiere que los efectivos policiales cumplen una serie de funciones bajo el horario referido, ubicación del puesto de trabajo, alejamiento de

su familia por encontrarse lejos su centro de labores, aptitudes y comportamientos constantemente estructurados por sus superiores.

Funciones realizadas por suboficial de policía en comisarías del Perú

Administrativos:

- Velar el mantenimiento y conservación de la infraestructura y el equipamiento.
- Gestionar los recursos económicos y logísticos para las unidades orgánicas de la comisaria.
- Formular las cartas funciones del personal policial que compone la comisaria y controlar su cumplimiento.
- Administrar en forma transparente los recursos humanos, logísticos y económicos de la comisaria, procurando su empleo, oportuno y racional.
- Realizar las actividades de bienestar para el personal de conformidad a sus necesidades y posibilidades.
- Velar por la operatividad de los medios de comunicación de la comisaria y controlar que no se le dé uso ajeno al servicio.
- Cumplir otras funciones que le asigne el comisario o se deriven del cumplimiento de sus tareas funcionales.

Patrullaje a pie

- Realizar permanente vigilancia a pie dentro de la jurisdicción de la Comisaria al fin de detectar, neutralizar y/o eliminar cualquier situación de riesgo que atente contra la seguridad ciudadana.

- Asistir a las personas que soliciten ayuda, orientarlos en la solución de sus problemas de competencia policial o brindándoles la información que requiera.
- Intervenir por asuntos de carácter policial que lo amerite a personas y/o vehículos en su área de vigilancia o patrullaje, de conformidad a los procedimientos operativos vigentes.
- Cumplir otras funciones que se deriven de las actividades del servicio o dispongan los diferentes niveles de comando.
- Evitar ingresar durante su facción a los establecimientos públicos que existan en su zona de vigilancia, a no ser por motivos de servicio.
- Vigilar y estar atento durante la noche, ante una posible apertura de alguna puerta (del local o vivienda) que debiera estar cerrada, en caso de detectarse, procederá a contactarse con sus propietarios para verificar si ellos obedece a un descuido o a la comisión de algún delito en progreso, debiendo, en este último caso, practicar las diligencias pertinentes y comunicar el hecho a sus superiores.
- Cumplir otras que se deriven de las actividades del servicio o dispongan los diferentes niveles de comando.

Patrullaje motorizado

- Adoptar y mantener una posición correcta durante su facción de patrullaje, evitando distraerse leyendo diarios o similares, cruzar los brazos, hablar o enviar mensajes por celular, recoger o dejar mochilas, paquetes o bultos, u otras actitudes que son inadecuadas, dan mala imagen y que dificulten su intervención.
- Mantener en todo momento correctamente uniformado, portando todo su equipo y accesorios, así como llevando su prenda de cabeza puesta.
- Verificar y exigir que todo el personal de patrullaje motorizado sea titular de una licencia de conducir vehículo.

- Poner a disposición de la oficina de administración a los vehículos inoperativos y solicita su reparación.
- Cumplir otras funciones que se deriven de las actividades del servicio o dispongan los diferentes niveles de comando.

Personal de investigación

- Planear, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de investigación policial por delitos, faltas e infracciones a la ley penal.
- Registrar las denuncias y ocurrencias policiales, de acuerdo a ley.
- Ejercer control sobre la detención, libertad o conducción ante las autoridades competentes de las personas involucradas como autores en hecho delictivos.
- Practicar las investigaciones por Delitos contempladas en el código Penal y las Leyes Especiales, dentro del marco de la Ley y el respeto irrestricto a los Derechos Humanos.
- Formular atestados o informes, partes con los elementos de juicio pertinente, adjuntando los indicios o evidencias de fundamentación, en los plazos establecidos por Ley.
- Investigar la micro comercialización y el uso indebido de drogas de acuerdo a la ley. Denunciando el hecho ante la autoridad correspondiente.
- Cumplir otras funciones que se deriven de las actividades del servicio o dispongan los diferentes niveles de comando.

Eficiencia del servicio de los efectivos policiales

Según Villavicencio (2004) menciona que se viene considerando, desde el punto de vista interno, erróneamente, que la manera de beneficiar a la policía nacional era ascendiéndolo.

Se ha realizado un círculo vicioso en el comando de la institución policial y en el personal que considera que ascendiéndolos mejorará su situación económica.

De tal modo que se evidencian luchas internas por alcanzar vacantes para ascender provocando deslealtades y resentimientos. Así mismo refiere que existen infinidad de factores que influyen en el buen desempeño del servicio que presta la policía nacional, los cuales solo un 3% del total del personal policial ha realizado estudios superiores. De los efectivos policiales que presentan estudios superiores, más del 99% tiene los grados académicos de bachiller y/o son titulados; mientras que solo el 0,75% ha alcanzado una maestría.

Estrés en el ámbito laboral policial

Si bien en cierto el trabajo policial es sumamente riesgoso pues no solo arriesgan su vida a recibir un impacto de bala, recibir el golpe de un infractor o herirse a bordo de un carro patrulla mientras laboran. Entre los distintos riesgos laborales a los que se enfrentan a día a día los efectivos policiales, también se encuentran la infestación por ántrax, salmonelosis e incluso la probabilidad de padecer el síndrome.

En Madrid se llegó a la conclusión que la profesión de los efectivos policiales es netamente estresora por sí misma, porque su fuente radica en las relaciones que establezca con la sociedad (Sánchez, 2001). Dichos autores señalan que “el efectivo policial desarrolla su trabajo en un contexto conflictivo, entre la marginalidad y delincuencia. Las herramientas de los efectivos policiales que habitualmente utiliza, la defensa y el arma de fuego, presentan un riesgo genérico que se agrega como factor para la presencia de estrés.

Sanchez, y Sanz (2010, pp16-21) estos autores han puesto énfasis profundizando y clasificando los posibles riesgos más importantes de la labor de los efectivos policiales:

- Riesgos asociados al manejo de armas de fuego.
- Riesgos asociados a la relación
- Riesgo asociado al trabajo a turnos:
- Riesgo asociado a factores psicosociales.
- Riesgo de accidentes por trato con animales.
- Riesgo asociado a espacios confinados.
- Fatiga postural

Variables demográficas y síndrome de burnout

- Grado y síndrome de burnout: Romero (2015, p44) señala que el grado de suboficiales de tercera tienen a padecer un alto nivel de burnout. Por lo tanto el grado de suboficiales Brigadier o Superior tiene un bajo nivel de burnout debido a las labores que realizan.
- Edad y síndrome de burnout: Zabel y Zabel (1982, p.66) señalan que los profesionales de mayor edad desarrollan una larga experiencia dentro de su rol como trabajador y ello les permite afrontar el estrés.
- Antigüedad en el puesto y burnout: Gil-Monte y Peiró (1997, p.72) definen que la antigüedad en el puesto de trabajo del profesional puede relacionarse al burnout.
- Aquellos que están empezando y son inexpertos, presentan menos estrategias de afrontamiento para prevenir situaciones de riesgo de síndrome de estar quemado.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo se presenta el síndrome de burnout, según la función que realizan los suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La investigación es conveniente porque permite un mayor conocimiento de la variable a investigar en una organización policial; Asimismo, sirve como antecedente para posteriores investigaciones, ya que existe poco interés investigativo de este tema del síndrome de burnout en contextos organizacionales de tipo policial en el Perú.

La implicancia práctica de la presente investigación, radica en que los resultados obtenidos ayudan a crear una mayor consciencia en los altos funcionarios sobre cómo se presenta esta variable en el personal policial de las comisarías de Cercado Lima, así mismo ayuda poder crear programas de intervención de tipo preventivo contra el síndrome de burnout en las diversas comisarías del país.

El cuanto al valor teórico del estudio consiste que la información aporta al conocimiento de identificar y diferenciar los distintos niveles del Síndrome burnout que presentan los efectivos policiales debido al trabajo que realizan y que es de mucha utilidad al personal médico del ente policial y ayuda a llenar un vacío teórico sobre el tema del burnout en la literatura de investigación científica de la psicología peruana en esta muestra de estudio.

La relevancia social de esta investigación está expresada en el beneficio social y sanitario para el personal policial perteneciente a la PNP, puesto que se valora la importancia del síndrome de burnout existente en los efectivos policiales para tener una mejor calidad de la salud física y mental.

Así como contribuir en la mejora del rendimiento laboral y la calidad del servicio que brinda la policía al ciudadano de Cercado de Lima.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Los suboficiales de policía cuya función está relacionada con el patrullaje motorizado presentarán mayor índice de síndrome de burnout que en la función de a pie, administrativo e investigación de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.

Hipótesis específicas

Los suboficiales de policía de menor edad evidencian mayor índice de síndrome de burnout que los suboficiales de más edad de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.

Los suboficiales de policía que tienen menor tiempo de servicio evidencian mayores índices de síndrome de burnout que los suboficiales con más tiempo de servicio de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.

Objetivos específicos

Comparar el síndrome de Burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según edad en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.

Comparar el síndrome de Burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según tiempo de servicio en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.

Describir el síndrome de burnout por niveles en suboficiales de policía de la comisarías de Cercado de Lima, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño planteado en el presente estudio es no experimental, ya que no habrá manipulación de la variable, además habrá un solo grupo de estudio, es de corte transversal porque se recolectará datos en un mismo tiempo y en un solo lugar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; p.149).

Tipo de investigación

El tipo de la investigación es descriptivo-comparativo, ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretaciones de la variable. Así mismo pretende comparar la variable síndrome de burnout según función de los suboficiales de policía (Tamayo, 2014; p.117).

2.1.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es de tipo básico, debido que es la herramienta, teorías, organización o instituciones acerca de cómo la gente actúa o piensa, los resultados se obtienen a largo plazo (Meza, 2014; p.9).

2.2 Variable, operacionalización

Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Según Maslach y Jackson (1981) es un síndrome tridimensional que es el resultado de los desencadenantes del estrés, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se presenta a consecuencia de un nivel alto de estrés crónico que aparece en profesionales que se encuentran en contacto con otras personas que evidencian dificultades (Maslach y Jackson, 1981).

Definición operacional

Se mide a través del Maslach Burnout Inventory, es el instrumento más utilizado en el medio, elaborado por Maslach y Jackson en el año 1981, en Estados Unidos, a través de 22 reactivos en forma de afirmaciones. El cuestionario Maslach mide 3 aspectos del síndrome como el Agotamiento Emocional que consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), cuyos indicadores son: emoción, agotamiento, tensión, estrés y fatiga; la dimensión de despersonalización consta de 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22), cuyos indicadores son: frustración, culpa, indiferencia, conflicto y personalidad; la dimensión realización personal consta de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21); evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Con respecto a la puntuación en las escalas del MBI es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas.

El inventario burnout inventory tiene una escala de tipo Likert, en la cual tiene como respuestas 0= Nunca, 1=pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3= algunas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= Diariamente.

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Según Pineda et al. (1994) “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, puede estar conformada por personas, animales entre otros” (p.108).

La población de la investigación estuvo constituida por 813 suboficiales de Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Cercado de Lima. Teniendo como población finita 129 para la función patrullaje a pie, 381 patrullaje motorizado, 133 administrativos y 170 para la función investigación.

Tabla 1

Población según función en suboficiales de Policía Nacional del Perú de las comisarías de Cercado de Lima

Según función policial	Número de Suboficiales de Policía
Patrullaje a pie	129
Patrullaje Motorizado	381
Administrativo	133
Investigación	170
Total	813

Nota: Fuente: División Policial Centro 1, 2017. Correspondiente a 10 comisarías de Cercado de Lima.

2.3.2 Muestra:

Según Hernández et al. (2014) “la muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”; estuvo conformada por 261 suboficiales de policía de sexo masculino entre 19 a 65 años de edad que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. Así mismo se seleccionó 65 suboficiales de policía de cada función para ser evaluados.

MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	5.0%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	813
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	261
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	298
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	366

Muestreo

Para Hernández et al. (2014) “el tipo de muestreo que se utilizó para este estudio es no probabilístico – intencional, ya que no todos los efectivos policiales tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no serán generalizables a toda la población” (p. 189).

Criterios de inclusión

- Suboficiales de 19 a 65 años de edad.
- Suboficiales de policía de género masculino
- Suboficiales que hayan servido a su nación de 1 a más años.
- Que laboren en el área administrativa, a pie, motorizado y de investigación.
- Suboficiales activos de la dependencia policial.

Criterios de exclusión

- Suboficiales de policía inactivo o retirado.
- Suboficiales de policía que no deseen participar de la investigación.
- Suboficiales de policía con menos de 1 año de servicio.
- Personal suboficial femenino.
- Suboficiales menores de 19 años de edad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El instrumento que se utilizó para la variable síndrome de burnout es el Inventario Burnout de Maslach (MBI) de Cristina Maslach y Susan Jackson.

Ficha Técnica

Nombre : Inventario de Burnout de Maslach

Autores	: C. Maslach y S.E. Jackson.
Año	: 1981
Traducción	: N. Seisdedos. Departamento de I+D de Tea :Ediciones S.A., Madrid, 1997
Procedencia	: Estado Unidos
Evalúa	: Pensamientos y sentimientos con relación a la interacción con el ámbito laboral, por medio de las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).
Escala tipo	: Tipo Likert
Adaptación	:Llaja (2007). Lima, Perú.
Administración	: De forma individual o colectiva
Duración	: Tiempo variable, entre 10 y 15 minutos en completarlo.
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel laboral.
Nivel de dimensiones	: Alto : Medio : Bajo
Implementos	: Manual (1997) un cuadernillo, que contiene los 22 items, hojas de respuesta para registrar las contestaciones del sujeto.

a) Descripción del instrumento

Descripción del instrumento: la versión española de Maslach y Jacson (1997) el inventario consta de 22 ítems, que se obtiene mediante una escala tipo Likert de 6 puntos. Abarca tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

b) Normas de aplicación.

El instrumento de la versión española se puede aplicar uno mismo, así como ser administrado en forma individual o colectiva.

Las instrucciones son las siguientes: “a continuación Ud. Encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en el trabajo.

Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos con total veracidad. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

c) Normas de corrección y calificación:

El instrumento de burnout presenta la siguiente calificación: como refiere Seisdedos (1997) “es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ella”, los ítems que abarcan cada escala y sus respectivas puntuaciones directas son:

Tabla 2

Puntuación máxima de las dimensiones

Escala	Elementos	Puntuación
Puntuación Máxima		
Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54
Despersonalización	5,10,11,15,22	30
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	48

Aspectos psicométricos:

Original

Validez

A nivel internacional y local, se realizaron investigaciones analizando las propiedades, ya que en todas ellas se observa que el instrumento es válido y confiable.

Confiabilidad

En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rango de 0,71 a 0.90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica, por lo que se trata de un instrumento que sigue siendo objeto de estudio (Richarsen y Martinussen, 2004; Gracia, Herrero y León, 2007).

Prueba piloto

Validez

Se realizó el procedimiento de validación con la prueba de V de Aiken, el cual los jueces expertos en los aspectos de pertinencia, relevancia y claridad estuvieron de acuerdo con las 22 interrogantes de la prueba piloto de Maslach Burnout Inventory. Observar anexo número 2.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue realizada por una muestra de 50 efectivos policiales de una dependencia de la Policía Nacional del Perú. El instrumento reportó un valor de fiabilidad de 0,858; así mismo los índices de confiabilidad de cada dimensión se apreció que los valores reportaron fiables; el nivel de confiabilidad de Agotamiento emocional es de 0,794, la de Despersonalización es de 0,593 y realización personal es de 0,907; los cuales demuestran que existe una alta confiabilidad en las tres dimensiones del Maslach Burnout Inventory.

A nivel teórico no existe un puntaje total, por lo tanto no se puede medir un coeficiente de confiabilidad total. Observar tabla 11

2.5. Métodos de análisis de datos

Para dar una respuesta a la hipótesis, los datos se sometieron a los procesos estadísticos necesarios, a través del programa SPSS versión 23.

Dentro de los estadísticos inferenciales se utilizaron los siguientes:

- Alpha de Cronbach: es un coeficiente que se utiliza para evaluar la fiabilidad del instrumento de Síndrome de Burnout.
- Pruebas estadísticas no paramétricas:
 - Kolmogorov- Smirnov (K-S): Es una prueba estadística que permite determinar si la procedencia de los datos poseen una distribución simétrica o asimétrica.
 - Prueba U de Mann- Whitney (U): prueba estadística no paramétrica que se usa para comparar las medias y determinar si existe diferencia significativa entre la variable sociodemográfica edad. Permite comprobar la heterogeneidad de variables dicotómicas.
 - Prueba de Kruskal-Wallis: es una prueba estadística no paramétrica que se usa para comparar las medianas y determinar si existe diferencia significativa entre la variable sociodemográfica tiempo de servicio. Compara variables politómicas.

Los estadísticos descriptivos que se utilizaron fueron:

- Mediana: evidencia el valor que fracciona a los análisis por la mitad.
- Moda: se refiere a la categoría con mayor frecuencia.
- Frecuencias: se refiere al número de unidades de la población que tienen el mismo valor de la variable.

2.6. Aspectos éticos

En primera instancia se le entregó una carta de presentación a nombre de la Universidad al jefe de unidad de cada comisaria de la Policía Nacional del Perú de Cercado de Lima para la aplicación del instrumento a los efectivos policiales que laboran, esperando recibir la aprobación para la continuación de dicha investigación.

Se entregó una ficha de consentimiento informado con el propósito de proveer a los participantes una clara explicación de la investigación que se realizó así como de su rol en ella como participantes, teniendo como meta establecer si existen diferencias significativas entre los efectivos policiales de las comisarías de Cercado de Lima. A los efectivos policiales que accedieron a participar de este estudio, se les solicitó completar todo el Cuestionario de Maslach. La aplicación del instrumento tuvo una duración de 15 minutos. A todos los participantes se les comunicó que la información será de manera reservada y no será ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario fueron recopiladas usando un número de identificación y por lo tanto, son anónimas. Además se explicó los objetivos, la importancia e hipótesis del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 3

Prueba de Normalidad Kolmogorov- Smirnov de la variable síndrome de burnout

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
N	261	261	261
K-S	,102	,166	,232
P	.008	.000	,000

En la tabla 3, según la prueba de Kolmogorov Smirnov podemos observar que el nivel de significancia de la variable Síndrome de burnout es $p < 0,05$ lo cual nos indica que los datos obtenidos no tienen una distribución normal. Por lo tanto se usará pruebas estadísticas no paramétricas.

Tabla 4

Síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según su función.

Dimensiones	Función	N	Rango promedio
Agotamiento Emocional (AE)	Motorizado	69	116.25
	A pie	62	134.99
	Investigación	65	138.65
	Administrativo	65	135.20
Despersonalización (D)	Motorizado	69	120.46
	A pie	62	136.28
	Investigación	65	142.38
	Administrativo	65	125.77
Baja Realización personal (RP)	Motorizado	69	147.77
	A pie	62	117.24
	Investigación	65	130.06
	Administrativo	65	127.26

AE: 0,298 **D:** 0,322 **RP:** 0,130

En la tabla 4 se aprecia los resultados de la prueba Kruskal – Wallis. En el caso de la dimensión agotamiento emocional la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,298; Por lo tanto, no se puede asumir diferencias estadísticamente significativas para esta dimensión según función de los suboficiales de policía, así mismo se evidencian los resultados para la dimensión despersonalización, de tal manera que la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,322. Por lo tanto, no se evidencian diferencias estadísticamente significativas para esta dimensión según función de los suboficiales de policía. Finalmente se aprecian los resultados de la prueba Kruskal – Wallis, En el caso de la dimensión baja realización personal la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,130. Por lo tanto, no existen diferencias estadísticamente significativas para esta dimensión según función de los suboficiales de policía.

Tabla 5

Síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según su edad

Dimensión	Edad	N	Rango promedio	Suma de rangos
Agotamiento emocional (AE)	19 a 40 años	133	135,52	18023,50
	41 a 65 años	128	126,31	16167,50
Despersonalización (D)	19 a 40 años	133	137,46	18282,00
	41 a 65 años	128	124,29	15909,00
Baja Realización personal (RP)	19 a 40 años	133	135,19	17980,50
	41 a 65 años	128	126,64	16210,50

AE = 7911,500; p = 0,324 D: 7653; p = 0,155 RP:7954,500 p= 0,360

En la tabla 5, se describen los valores del estadístico U de Mann Whitney para la dimensión agotamiento emocional que es 7911,500 y el nivel de significancia de la prueba es 0,324, como el valor de P es mayor a 0,05, esto nos refiere que la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout es igual para

los dos grupos de edades. Así mismo para la dimensión despersonalización que es 7653 y el nivel de significancia de la prueba es 0,155, como el valor de P es mayor a 0,05, esto nos refiere que las medianas evaluadas no muestran diferencias. Es decir, en la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout es igual para los dos grupos de edades, finalmente para la variable baja realización personal que es 7954,500 y el nivel de significancia de la prueba es 0,360, como el valor de P es mayor a 0,05, esto nos refiere que las medianas evaluadas no muestran diferencias. Por lo tanto, en la dimensión realización personal de la variable síndrome de burnout es igual para los dos grupos de edades.

Tabla 6

Síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según el tiempo de servicio

Dimensiones	Tiempo de servicio	N	Rango promedio
Agotamiento emocional (AE)	Menos de 5 años	107	136.48
	5 a 15 años	88	133.86
	Más de 15 años	66	118.31
Despersonalización (D)	Menos de 5 años	107	143.08
	5 a 15 años	88	135.69
	Más de 15 años	66	105.15
Baja Realización Personal (RP)	Menos de 5 años	107	136.10
	5 a 15 años	88	142.03
	Más de 15 años	66	108.02

AE: p= 0,278 **D:** p=0,004 **RP:** p= 0,014

En la tabla 6, se aprecia los resultados de la prueba Kruskal – Wallis. En la dimensión de agotamiento emocional la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,278. Por lo tanto, no se puede asumir diferencias estadísticamente

significativas para esta dimensión según el tiempo de servicio de los suboficiales de policía. Así mismo, se aprecia los resultados de la prueba Kruskal – Wallis. En el caso de la dimensión despersonalización la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,004. Por lo tanto, existen diferencias estadísticamente significativas para esta dimensión según el tiempo de servicio de los suboficiales de policía; esto quiere decir, que los suboficiales con tiempo de servicio menor de 5 años pueden presentar síndrome de burnout. Finalmente se aprecia los resultados de la prueba Kruskal – Wallis. La probabilidad asociada al estadístico H es de 0,014. Se puede asumir diferencias estadísticamente significativas en la dimensión realización personal y tiempo de servicio de los suboficiales de policía.

Tabla 7

Descripción de las dimensiones del síndrome de burnout

	Agotamiento emocional		Despersonalización		Falta de Realización personal	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	101	38.7	161	61.7	77	29.5
Medio	82	31.4	87	33.3	86	33
Alto	78	29.9	13	5.0	98	37.5
Total	261	100.0	261	100.0	261	100.0

En la tabla 7, describiremos los porcentajes que mayor resaltan en las dimensiones de la variable síndrome de burnout. Se observa en la primera y segunda dimensión existen niveles bajos de agotamiento emocional y de despersonalización con una representación de 38,7% y 61,7% respectivamente. Sin embargo, en la tercera dimensión se aprecia que existe un nivel alto de falta de realización personal con una representación del 37,5%.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017, en donde se evidenció que en agotamiento emocional despersonalización y falta de realización personal no se encontraron diferencias significativas según función de los suboficiales de las comisarías de Cercado de Lima, esto quiere decir que para las tres dimensiones evaluadas con las diferentes funciones que desempeñan los suboficiales no difiere en los resultados obtenidos. Se puede interpretar que el síndrome de burnout se puede presentar en las distintas funciones que realizan los suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima. En este sentido podemos decir que el síndrome de burnout afecta normalmente a los profesionales que cumplen servicios que demandan atención y concentración profunda, y además que el sujeto sienta que dependen o necesitan de ellos para la solución de sus problemas (Maslach y Jackson, 1981). Así mismo, se describe que el síndrome de burnout se da como una respuesta inadecuada del estrés emocional crónico caracterizado por presentar agotamiento físico, psicológico, despersonalización en las relaciones interpersonales y también por expresar alteraciones en su rendimiento laboral (Maslach y Jackson, 1986).

Así mismo, otro de los objetivos fue comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según edad en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017, en donde se obtuvieron resultados que en los suboficiales cuyo rango de edad entre 19 a 40 años y 41 a 65 años perciben de igual forma el agotamiento emocional. En contra posición de la definición de Zabel y Zabel (1982, citado por Gil Monte y Peiró, 1997) señalan que los profesionales de mayor edad desarrollan una larga experiencia dentro de su rol como trabajador y ello les permite afrontar el estrés. Así mismo, al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión despersonalización según edad en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, en donde se obtuvieron resultados que en los suboficiales cuyo rango de edad entre 19 a 40 años y 41 a 65 años perciben de igual

forma la dimensión despersonalización, es decir no se encontraron diferencias significativas. Finalmente al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión baja realización personal, según edad en suboficiales de policías de las comisarías de Cercado de Lima, los resultados revelaron que cuyo rango de edad entre 19 a 40 años y 41 a 65 años perciben de igual forma la dimensión baja realización personal. En contra posición de la investigación realizada por Sánchez (2011) evidenció que en la variable sociodemográfica edad se percibe el síndrome de burnout; el investigador demostró en sus resultados que la muestra de estudio presentó síndrome de burnout en dos de sus tres dimensiones una de ellas fue despersonalización y la baja proporción de realización personal, por lo que queda demostrado que en su población de estudio en policías de 20 a 58 años se evidencia el síndrome de burnout de manera significativa con las dimensiones ya mencionadas.

Del mismo modo otro de los objetivos fue comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones a tales como: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según tiempo de servicio en suboficiales de policía de las Comisarias de Cercado de Lima 2017, los resultados revelaron que no existe diferencia significativa. Esto quiere decir que los suboficiales de tiempo de servicio de menos de 5 años, 5 años a más y finalmente los suboficiales de más de 15 años de servicio presentan de la misma manera el síndrome de burnout expresado en la dimensión agotamiento emocional. Así mismo, al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión despersonalización, según tiempo de servicio en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, los resultados revelaron que existen diferencias significativas. Es decir que en los suboficiales de policía con menos de 5 años de servicio presentan síndrome de burnout en la dimensión despersonalización que los suboficiales de policía de 5 años a más y más de 15 años de servicio. Finalmente al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión baja realización personal, según tiempo de servicio en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, los resultados revelaron que existe diferencia significativa en el tiempo de servicio de los suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima. Es decir en los suboficiales con menos de 5 años de tiempo de servicio presentan síndrome de

burnout expresado en la dimensión baja realización personal que en los suboficiales con más de 5 años y más de 15 años de tiempo de servicio. Este resultado se evidencia en la investigación de Escudero, Delfín y Arano (2015) quienes revelaron que los efectivos policiales con 3 años de servicio presentaron un nivel medio y alto al síndrome de burnout, mientras que los efectivos policiales de 4 a 8 años de servicio presentan un nivel menor. Por otro lado, Romero (2015), en su investigación indicó que realizar tiempo extras y que esto no sea reconocido influye de manera directa la aparición del síndrome de burnout, pues manifestaban que ese tiempo adicional prestado era poco reconocido o nada recompensado, por lo que se relacionaba con niveles altos de agotamiento emocional.

Según Gil-Monte y Peiró (1997), manifestaron que el tiempo de servicio en el trabajo de los profesionales puede relacionarse de manera significativa con el síndrome de burnout, pues aquellas personas que no tienen un buen tiempo trabajando o son inexpertas, se evidenciará que poseen menos estrategias de afrontamiento para poder prevenir situaciones en la cual implique desarrollar síndrome de burnout.

Finalmente, se describen los niveles de las dimensiones tales como: agotamiento emocional despersonalización y baja realización personal del síndrome de burnout, los resultados revelaron niveles bajos en la dimensión agotamiento emocional (38.7%) y en la dimensión despersonalización (61.7%) de la variable síndrome de burnout a diferencia de la dimensión baja o falta de realización personal que si se halló un nivel alto (37.5 %). Este resultado discrepa por lo encontrado por Sánchez, (2011); quien halló que el nivel alto del burnout. El 6,6 % de los policías reportan tenerlo en la dimensión Agotamiento Emocional, 16% en despersonalización y el mayor fue la falta de realización personal, con 30%.

Así mismo, Maslach y Jackson (1981) contribuye y menciona que la aparición de síndrome de burnout se debe a tres principales dimensiones la primera es agotamiento emocional que lo explica que son las sensaciones de cansancio y sobre esfuerzo, este tipo problema se manifiesta cuando el trabajador se siente fastidio al realizar su función en el caso de los policías la ausencia o falta de interés

por servir a los demás, es importante mencionar que dentro del agotamiento emocional la persona disminuya la capacidad de poder controlar y manejar sus emociones, control de impulso e ira. La segunda dimensión es despersonalización y se describe como la incapacidad que siente el trabajador para poder realizar actividades que anteriormente podía hacer sin ningún inconveniente, esto debido a que su estado emocional ha disminuido, una de las características de esta dimensión es la irritabilidad, el mal humor, el desinterés por realizar sus actividades, actitudes pesimista y negativas, se aísla y pierde interés por relacionarse con otras personas se torna distante frente a sus amigos y familiares. Finalmente esta la dimensión realización personal, esta dimensión se caracteriza por la ausencia de valorar su propia trabaja, sintiéndose inferior ante los demás, descuida sus logros personales y percibe al fracaso como algo normal en su vida, por lo que su autoestima tiende a disminuir y se autodenomina como una persona conformista sin importancia.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se evidencia que no existen diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones según funciones en los suboficiales, por lo que se puede decir que las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal según la función desempeñada por los suboficiales se percibe de la misma forma.

SEGUNDA: Al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión agotamiento emocional con la variable edad se deduce que no existen diferencias significativas para los rangos de edades establecidos para esta investigación.

TERCERA: Se evidencian que no existen diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión despersonalización según la variable edad. Por lo tanto se puede decir que la dimensión personalización es igual para los rangos de edades establecidos para esta investigación.

CUARTA: Al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión baja realización personal según edad se deduce que no existen diferencias significativas. Por lo tanto se puede decir que la dimensión baja realización personal se presenta en los grupos de edades establecidos para esta investigación.

QUINTA: Se evidencia que no existe diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión agotamiento emocional con la variable tiempo de servicio de los suboficiales de policía.

- SEXTA:** Al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión despersonalización con la variable sociodemográfica tiempo de servicio de los suboficiales de policía se evidencia diferencias significativas. Esto quiere decir que el personal de policía que tiene menos de 5 años de servicio presenta tendencia de síndrome de burnout.
- SÉPTIMA:** Se evidencia diferencias significativas al comparar el síndrome de burnout expresado en la dimensión baja realización personal con la variable sociodemográfica tiempo de servicio de los suboficiales de policía.
- OCTAVA:** Las dimensiones del síndrome de burnout presentan niveles bajos en despersonalización y agotamiento emocional a diferencia de la dimensión baja realización personal que presenta un nivel alto.

VI. RECOMENDACIONES

Desarrollar sesiones donde se brinden técnicas de relajación en el personal para reducir o evitar el agotamiento emocional y así puedan brindar un mejor trato a la comunidad y satisfacción personal.

Elaborar actividades de reconocimiento al personal con un mejor desempeño laboral en periodos de tiempo, para que los efectivos policiales puedan mejorar su realización personal.

Promover jornadas de sensibilización psicológica para valorar y sentirse bien por la labor ejercida como también para brindar mejor el trato a la ciudadanía y así poder evitar la aparición de despersonalización en los efectivos policiales.

Realizar la misma investigación en otros distritos aledaños y comparar con los resultados obtenidos.

Realizar la misma investigación en un tiempo prolongado y comparar los resultados obtenidos, para observar si ha disminuido, mantenido o aumentado el síndrome de burnout en esa dependencia de la Policía Nacional del Perú.

Mantener buena comunicación entre jefes y subordinados, para lograr un mejor nivel de cumplimiento de laborales.

Programar actividades extra laborales que ayuden a los policías a relajarse y salir del contexto laboral. Las cuales puede ser gimnasio, deporte, vinculo amistoso (compartir) para motivar, controlar el estrés laboral y mejorar el ambiente de trabajo.

De igual forma, se debe continuar con la investigación, ya que sería de gran ayuda conocer los diversos resultados que pueden darse, con el objetivo de elaborar programas de prevención, promoción y talleres, siendo de suma importancia para el desarrollo humano.

.VII. REFERENCIAS

- Arias, W. y Jiménez, N. (2012, 30 de octubre). Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/275584033>
- Ayala, E. (2013). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del hospital central de la fuerza aérea del Perú*. (Tesis para optar el título de especialista en enfermería intensivista). Recuperada de http://ateneo.unmsn.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A. G. de Chile* (Tesis para optar al título de psicólogo). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
- Basombrio, C. (2007). *Delito e inseguridad ciudadana Lima y otras ciudades del Perú comparadas con América Latina*. Recuperado de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/80F36E775E86E8CA05257AB10073CC21/SFILE/delito-e-inseguridad-ciudadana.pdf
- Castro, Y., Orjuela, M., Lozano, C., Avendaño, B. y Vargas, N. (2012). *Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v8n1a05.pdf>
- Cáceres, G. (2006). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario Militar*. (Tesis de Doctorado). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>

Carlín, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

Chacón, M. y Grau, J. (1998). Síndrome de Quemarse por el trabajo: una amenaza a los equipos de salud. II Jornada de Actualización de Psicología de la salud, 17(3). Recuperado de <http://www.nemeton.com.br/nemeton/artigos/BURNOUTyTrabajoenSalud.doc>.

Chávez, I. (2014). *Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>

Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. Nueva York: Praeger. Recovered from [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rnfFFRH6oOsC&oi=fnd&pg=PR27&dq=Cherniss,+C.+\(1980\).+Professional+burnout+in+human+service+organizations&ots=cJ2sowD_sd&sig=KxSMMi3kHtro5uUW0i0vXpajibBE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rnfFFRH6oOsC&oi=fnd&pg=PR27&dq=Cherniss,+C.+(1980).+Professional+burnout+in+human+service+organizations&ots=cJ2sowD_sd&sig=KxSMMi3kHtro5uUW0i0vXpajibBE#v=onepage&q&f=false)

Chuquillanqui, V. (2016). *Síndrome de burnout en efectivos policiales de las direcciones territoriales policiales (DIRTEPOL) de Lima – Este 1 y Huaraz, 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 18 de mayo de 2017)

Díaz, C. (2012) Síndrome de quemazón (burnout) en el personal de salud. Departamento de salud gobierno de Puerto Rico. Recuperado de http://ediccollege.edu/upload/pdf/EducacionContinuaPDF/Sindrome_de_Quemazon_en_el_personal_de_Salud.pdf.

El-Sahili, L. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. Distrito Federal: El Manual Moderno.

- Freudenberger, H. (enero, 1974). BURNOUT ON STAFF. *Revista de asuntos sociales*. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>.
- García, A. (2012). *La reacción del policía ante el peligro y los enfrentamientos armados*.
Recuperado de <http://www.policiacanaria.com/sites/default/files/lareaccion-del-policia-ante-el-peligro-y-los-enfrentamientos-armados.pdf>
- Gil-Monte, P. y Pieró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-desgaste-psiquico-en-el-trabajo-el-sindrome-de-quemarse/9788477384724/553259>
- Gil-Monte, P. y Pieró, J. (1999). *Validez factorial de Maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional*.
Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>
- Gil-Monte, P. y Pieró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología* (1999). Recuperado de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gloria, J., San Sebastian, X. y Torres. E. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la sociedad española de la Salud Laboral en la Administración Pública*. Recuperada de http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_7/estresPolicia.pdf
- Guzmán, G. (2015). *Estrés y burnout en el personal de policía de tránsito de la Ciudad de Cuenca*. (Tesis para optar título) recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/09948.pdf>

Hernández, R., Fernández C., y Bautista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.) México: Mc Graw Hill.

Leiter, M. y Maslach, C. (1977). Job Burnout. *Annu Rev Psychol* 2001; 52(1):397-422

Lévano, J. (2003). *El patrón de Conducta Tipo A y Tipo B y Los estilos de Afrontamiento al estrés en una muestra del personal militar* (Tesis de Maestría). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2729/1/levano_mj.pdf

Linares, A. y Poma, Z. (2016). Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la policía nacional del Perú de Lima, 2016. (Tesis de bachiller, Universidad de la Unión). (Acceso el 15 de mayo de 2017)

Lincoln, B. (2009). El estrés policial. Recuperado de <http://www.seguridadpublica.es/2009/06/el-estrés-policial/>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual

Maslach, C. & Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *MBI: The Maslach Burnout Inventory*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf

Martínez., A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia* (2010). Recuperado de <http://webs.ucm.es/info/vivatoca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

- Martínez, I. y Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. *Revista de educación* (2003). Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4849/estudio_del_burnout_y_engagement.pdf
- Mebus, S. (2017). *Síndrome de burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policial Nacional del Perú* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1380>
- Meza, V. (2014). *La investigación aplicada y básica/pura en el Instituto Centroamericano de Administración Pública: ICAP: Un acercamiento para la discusión*. San José- Costa Rica.
- Muñoz, C. y Correa, C. (2012). *Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria*. Recuperado de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/887-3426-3-PB%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/887-3426-3-PB%20(5).pdf)
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Nieto, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Revista Liberabit* (2012). Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68623931009>
- Otero, J. (Ed.). (2011). *Estrés laboral y Burnout*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, S. A.
- Policía Nacional del Perú (2010). *Nosotros*. Recuperado de <https://www.pnpgob.pe/nosotros.html>.

Pineda, E. (Ed). (1994). Metodología de la Investigación Científica. Washington: E.E.U: Editorial Limusa.

Pines, A. y Maslach, C. (Abril/ mayo, 1978). Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Setting. *HospitalCommunityPsychiatry*, 29, 233-237.

Quirós, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5098/QUIROS_SEMINARIO_SILVANA_BURNOUT_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1.

Ramírez, R. (2016). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento al estrés, en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5762/1/Ramirez_ar.pdf

Roger, F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Cegesti* (2011). Recuperado de <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>.

Romero, W. (2015). *Burnout y cólera en policías de una de unidad de emergencia Lima* (Tesis de Licenciatura) recuperada de [file:///C:/Users/Unidad/Documents/Downloads/ROMERO_WIENER_ANA_BURNOUT_COLERA%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Unidad/Documents/Downloads/ROMERO_WIENER_ANA_BURNOUT_COLERA%20(2).pdf)

Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*, Madrid: CCS.

Sánchez, J. (2011). Frecuencia del burnout en policías en la ciudad de México. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v18n1/a09v18n1.pdf>.

- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial*. Manual Madrid: Tea.
- Tamayo, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (2^{da} Ed.). México: Editorial Lumusa.
- Tudela, F. (2013,16 de noviembre). Modelos teóricos y explicativos del síndrome de burnout. Recuperado de <http://www.estrees.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>.
- Vásquez, M. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencias de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Revista de Neuro - Psiquiatría (2014)*. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/2031>
- Valladares, I. (2017). Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares_LI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Villavicencio, M. (2004). *Perfil del policía Peruano*. Recuperado de http://www.fesseguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001_g.pdf.
- Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B., Rodríguez, A., Sánchez, J. (2013). *Síndrome de burnout y factores sociodemográficos – organizativos en militares del callejón de conchucos, Ancash, Perú*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional mayor de san marcos). (Acceso el 20 de abril de 2017)

ANEXO

Anexo1

ESCALA MASLACH.

Xxxxx, año

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: _____ Sexo: _____ Edad: _____
Jerarquía: _____ Estado Civil _____ tiempo de servicio: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en el trabajo. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

(0) Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al mes o menos
(3) Algunas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Pocas veces a la semana
(6) Diariamente

Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas.							
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimado después de haber trabajado con las personas.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

Anexo 2: adaptación de prueba piloto para personal policial

22	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.						
----	---	--	--	--	--	--	--

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

(Adaptación policial)

Edad: _____ **Estado civil:** _____ **N° de personas que dependen económicamente de Ud.:** _____ **Grado de suboficial:** _____ **Tiempo de servicio en la unidad:** _____ **función que cumple:** _____

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

0: Nunca 1: Pocas veces al año o menos 2: Una vez al mes o menos 3: pocas veces al mes
4: una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana 6: Todos los días

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente cansado	0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de mi servicio me siento agotado.	0 1 2 3 4 5 6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y no se el servicio que me espera en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
4. puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
5. creo que durante mi labor policial trato a algunos ciudadanos con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6. considero que trabajar con los ciudadanos todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7. siento que trato muy bien los problemas de los ciudadanos durante mi servicio policial.	0 1 2 3 4 5 6
8. me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9. siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0 1 2 3 4 5 6
10. creo que me comporto de manera insensible con los demás desde que formo parte de la institución policial.	0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me éste endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
12. siento que me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14. siento que estoy demasiado tiempo en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
15. siento que no me importa lo que les ocurra a los ciudadanos que soliciten de mi servicio.	0 1 2 3 4 5 6
16. trabajar en contacto directo con los ciudadanos me cansa.	0 1 2 3 4 5 6
17. siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
18. me encuentro animado después de realizar mi servicio con los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
19. creo que consigo muchas cosas valiosas en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
20. en el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21. siento que se trata adecuadamente los conflictos emocionales en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
22. siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

Anexo 3

Tabla 8

Confiabilidad de Síndrome de Burnout

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach .858	N de elementos 50

Fuente: Elaboración propia

En el presente trabajo de estudio se obtuvo de Alfa de Cronbach de 0.858 del instrumento adaptado de prueba piloto a población policial Maslach Burnout Inventory. Siendo una fuerte confiabilidad.

Tabla 9

Baremos y Puntuaciones del inventario de burnout de Maslach

Dimensión	Bajo	Medio	Alto	Percentiles
Agotamiento emocional	0 a 7	8 a 15	16 +	1 – 39
Despersonalización	0 a 2	3 a 6	7 +	40 – 69
Realización personal	0 a 33	34 a 41	42+	70 - 99

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 12 se aprecia los niveles por dimensiones de la variable síndrome de burnout. Evaluado a la población de estudio a través de la prueba piloto adaptada a personal policial.

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de noviembre de 2017

CARTA N° 844-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Comisario
ALEXANDER SAGASTIZABAL TOMATEO
Capitán PNP
Comisaría Palomino
Jr. Santa Agustina Cdra 7 – Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **CALLIGOS DIAZ YULIXA ELIZABETH**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SÍNDROME DE BURNOUT, FUNCIÓN EN SUBOFICIALES DE POLICÍA DE LAS COMISARIAS DE CERCADO DE LIMA, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CRM



MESA DE PARTES
Fecha 20 Noviembre 2017
Hora 08:00 am.
Folios
Firma

UCV.EDU.PE

Anexo 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Yulixa Elizabeth Callirgos Díaz**, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. Actualmente me encuentro realizando una investigación **sobre El síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2018**, y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de pruebas psicológicas Inventario Burnout de Maslach. De aceptar participar en dicho estudio, afirmo haber sólo informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a las interrogantes se le explicará a cada uno de ellas.

Gracias por su participación.

Atte. **Yulixa Elizabeth Callirgos Díaz**

ESTUDIANTE DE LA EP PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....

Acepto participar en la investigación **síndrome de burnout, según función en suboficiales de las comisarías de Cercado de Lima, 2017**.

Día:...../...../.....

_____ **FIRMA**

Anexo 6

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic Guzmán Campos Marlene del Pilar

DNI: 06680538

Especialidad del validador: Psicología Clínica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "ANZURESPO LOAYZA"
Lic. Marlene Guzmán Campos
PSICÓLOGA

Firma del Experto Informante.

15 de Junio 2017

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Camarena Jorge Ethel

DNI: 06669369

Especialidad del validador: Psicología Clínica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "ANZURESPO LOAYZA"
Mg. Ethel Camarena Jorge
C. Ps. P. 9059

Firma del Experto Informante.

15 de Junio 2017

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LIC. JENNY MAGALLY CONSUELO ZO LENZKY ROCA

DNI: 07503468

Especialidad del validador:

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Jenny Zolenzky Roca
Psicóloga
CPS.P. 10852

Firma del Experto Informante.

15 de Junio 2017

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Leticia María S. P. Roca 2. Purenia

DNI: 06176688

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


H.N. Suspo Loayza
Psicóloga
CPS.P. 3343

Firma del Experto Informante.

15 de Junio 2017

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: YURI CRUZ ROJAS

DNI: 07473550

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL ANTONIO LOAYZA
Psicólogo Yuri Cruz Rojas
C. P. P. 19511
Firma del Experto Informante.

15 de Junio 2017

Anexo 7

Matriz de consistencia

Título: Síndrome de Burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Tipo y diseño	Población – muestra	Variable
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se presenta el síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p>	<p>General</p> <p>Comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p> <p>O. Específicos</p> <p>1. Comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según edad en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p> <p>2. Comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, según tiempo de servicio en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p>	<p>General</p> <p>Los suboficiales de policía cuya función está relacionada con el patrullaje motorizado presentan mayor índice de síndrome de burnout que en la función a pie, administrativos e investigación de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p> <p>H. Específicas</p> <p>1. Los suboficiales de policía de menor edad evidencian mayor índice de síndrome de burnout que los suboficiales de más edad de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p> <p>2. los suboficiales de policía que tienen menor tiempo de servicio evidencian mayor índice de síndrome de burnout que los suboficiales con más tiempo de servicio de las comisarías de Cercado de Lima, 2017.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Descriptiva-comparativa</p> <p>METODO</p> <p>Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, corte transversal</p>	<p>N: 813</p> <p>n: 261</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>

3. Describir el síndrome de burnout por niveles en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2018.

Anexo 8

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo; docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Sede Lima - Norte, revisor de la tesis titulada: "Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017", de la estudiante CALLIRGOS DIAZ, Yulixa Elizabeth; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Diciembre de 2017



CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo
DNI: 15382082

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 9

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Yulixa Elizabeth Callizgos Díaz, identificado con DNI N° 45611715,
 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la
 Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "Síndrome de Burnout. Según función en Suboficiales de policía de
las Comisarias de Cerro de Lima 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Yulixa Callizgos Díaz
 FIRMA

DNI: 45611715

FECHA: 01 de Marzo del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome
 El equipo | <https://eviumun.com/laycorca/figura/23ca35939027963a4102448256>
 feedback studio

Síndrome de burnout según función en suboficiales



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:
CALLIRGOS DIAZ DE PUENTE, Yulixa Elizabeth

Página: 1 de 40 Número de palabras: 1.1339

Resumen de coincidencias

15 %

1	trads.jpj.mx:6190	Fuente de Internet	1 %
2	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
3	eteneounman.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
4	Alca.com.pe:8080	Fuente de Internet	1 %
5	www.12.geogebra.org	Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Pontificia...	Trabajo de estudiante	1 %
7	crispac.uctuenca.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
8	conyueadilepti.org	Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Colegio Ch...	Trabajo de estudiante	<1 %
10	aguppecu.blogspot.com		<1 %

08:33 p.m. 12/12/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CALLIRGOS DIAZ DE PUENTE, Yulixa Elizabeth

INFORME TÍTULADO:

"Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 05/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 17


ROSARIO QUIRÓZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CARRERAS DIAZ DE PUENTE YULKA ELIZABETH
D.N.I. : 45611718
Domicilio : Jr. Conde de la Granja #. 235
Teléfono : Fijo : 4252782 Móvil : 997806705
E-mail : yulka.1589@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CARRERAS DIAZ DE PUENTE, YULKA ELIZABETH

Título de la tesis:

Síndrome de Burnout, según función en Subpolicías de policía de los Comisarios de Cercado de Lima

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

checkbox

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

checkbox

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 16-11-2018