



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**Burnout en Policías Sub-Alternos de Transito Norte-I**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**MARY VERONICA MAMANI FERNANDEZ**

**ASESOR:**

**WILLIAM CABANILLAS ROJAS**

**LIMA – PERÚ**

**2010**

*A mis padres por el gran apoyo, amor y dedicación  
que me han entregado, pero por sobre todo gracias,  
por darme el mayor regalo que los padres,  
pueden dar a sus hijos la educación.*

*A mi familia por estar conmigo  
brindándome lo mejor de si*

*En la última etapa de mi formación profesional,  
quiero agradecer a todas aquellas personas que hicieron  
posible llevar a cabo la presente investigación.*

*Al profesor William Cabanillas*

*A el CMDTE PNP, Carlos A. Llerena Porta,*

*A mis Padres y mi Hermano,*

## **PRESENTACION**

La profesión de policía esta directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad y por ende con los ciudadanos. Por ello, es considerada una profesión estresante, ya que el policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. En especial los policías de tránsito que tienen que lidiar con el tráfico del parque automotor, sumando a ellos existen otros factores, de carácter organizativo, estrechamente relacionado entre los funcionarios, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga física y/o emocional y sometidos a los efectos nocivos del estrés.

Por lo mencionado anteriormente, esta investigación busca conocer el nivel de Burnout en la población de Policías de Tránsito del sector Norte-I, y así poder tener un mayor conocimiento del estado físico y/o emocional en el que se encuentran estos profesionales y poder tomar las medidas necesarias, para que gocen de bienestar psicológico y se vea reflejado en la optimización de sus servicios para con los ciudadanos.

# INDICE

	<b>Pàg.</b>
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentacion	iv
Indice	v
Resumen en Español e Ingles	xi
Introduccion	1
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 General	4
1.3.2 Específicos	5
1.4 Justificación	5
<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Nacionales	7-9
2.1.2 Internacionales	10
2.2 Marco Teórico	11

2.2.1 Estrés	11
2.2.2 Burnout	12 - 15
2.2.2.1 Variables Predictivas del Burnout	16
2.2.2.2 Factores que influyen en el Burnout	17 - 22
2.2.3. Modelos Explicativo del Burnout	23
2.2.3.1. Teoría Socio Cognitiva del yo	24
2.2.3.1.1. Modelo de competencia Social de Harrison	24 - 26
2.2.3.1.2. Modelo de Cherniss	27 - 28
2.2.3.1.3 Modelo de Auto control de Thompson, Page y Cooper	29
2.2.3.2. Teorías del intercambio social	30
2.2.3.2.1. Modelo de comparación Social de Buunk y Schaufeli	31 - 32
2.2.3.2.2 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy	33
2.2.3.3. Teoría organizacional	34
2.2.3.3.1. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter	35
2.2.3.3.2 Modelo de Cox, Kuk y Leiter	36
2.2.3.3.3. Modelo de Winnubst	37
2.2.4 Medidas De Intervención Sobre El Burnout	38
2.2.4.1 Estrategias de intervención sobre el Burnout	38
2.2.4.1.1 Adecuada comunicación.	39
2.2.4.1.2 Abordar los procesos inconscientes	39
2.2.4.1.3 Inoculación de estrés.	40
2.2.4.1.4 Rotación.	40
2.2.4.1.5 Terapia racional emotiva.	41
2.2.4.1.6 Programa de intervención amplio.	41
2.2.5 Objetivos De Intervención Según El Modelo Teórico	42
2.2.5.1 Líneas futuras de investigación sobre el Burnout.	42-46

3.1 Variables	47
3.1.1 Definición conceptual	47
3.1.2 Definición operacional	47
3.1.3 Dimensiones	47 - 48
3.2 Metodología	49
3.2.1 Tipo de estudio	49
3.2.2 Diseño de estudio	49
3.3 Población, muestra y muestreo	49 - 52
3.4 Método de investigación	53
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.5.1 Ficha de datos personales	53
3.5.2 Inventario de Burnout de Maslach	54 - 63
3.7 Método de análisis de datos	64
<b>RESULTADOS</b>	65
4.1 Descripción	65 - 73
4.2 Análisis y Discusión	74 - 77
<b>CONCLUSIONES</b>	78
<b>SUGERENCIAS</b>	79
<b>REFERENCIAS</b>	80 - 83
<b>ANEXOS</b>	84

## LISTA DE TABLA

TABLA N°1	
<i>Característica de la muestra en policías Transito Norte-I</i>	52
TABLA N° 2	
<i>Confiabilidad De Las Dimensiones De La Prueba A Través Del Índice De Consistencia Interna Alfa De Cronbach</i>	63
TABLA N°3	
<i>Puntaje total del Síndrome de Burnout</i>	65
TABLA N° 4	
<i>Niveles del Síndrome de Burnout según Albaladejo</i>	66
TABLA N°5	
<i>Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional</i>	67
TABLA N°6	
<i>Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional</i>	67
TABLA N°7	
<i>Nivel de la dimensión de Despersonalización</i>	68
TABLA N° 8	
<i>Nivel de Despersonalización según Albaladejo</i>	68

TABLA N° 9	
<i>Nivel de la Realización Personal según Albaladejo</i>	69
TABLA N°10	
<i>Nivel de Realización Personal según Albaladejo</i>	70
TABLA N°11	
<i>Distribución Según Género</i>	70
TABLA N°12	
<i>Diferencias según genero</i>	72
TABLA N°13	
<i>Nivel del Síndrome de Burnout según Genero</i>	73

## LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1	
<i>Porcentajes del nivel del Síndrome de Burnout</i>	66
GRAFICO N° 2	
<i>Niveles de Agotamiento Emocional</i>	67
GRAFICO N° 3	
<i>Niveles de Despersonalización</i>	69
GRAFICO N° 4	
<i>Niveles de Realización Personal</i>	70
GRAFICO N° 5	
<i>Distribución Según Género</i>	71
GRAFICO N° 6	
<i>Nivel del síndrome de Burnout según Género</i>	72
GRAFICO N° 7	
<i>Nivel del Síndrome de Burnout según Género</i>	73

## RESUMEN

La investigación tiene como finalidad describir el Síndrome de Burnout en policías Sub-alternos de Transito del Sector Norte-I de Lima Metropolitana. Esta investigación es de tipo descriptiva, no experimental, transeccional, aplicada a 110 policías de tránsito, cuyas edades oscilan entre los 19 y 50 años y estuvo conformado por 89 policías de genero femenino y 12 policías de genero masculino. En este estudio se utilizaron los siguientes instrumentos: a) ficha de datos personales, b) Inventario de Burnout de Maslach

En cuanto al nivel del Síndrome de Burnout, los resultados arrojan un 57.3% con “Tendencia” a desarrollar el Síndrome, en las dimensiones, los resultados nos indican que un 54.5% evidencian niveles altos de Agotamiento Emocional, un 37.3% arrojan niveles altos en Despersonalización y en cuanto a Realización Personal hay un 52.7% que también presentan niveles altos en esta dimensión.

*Palabras clave: Burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.*

## **ABSTRACT**

The research aims to describe the burnout syndrome in alternative police Transit Sub-Sector-I North of Lima. This research is descriptive, not experimental, transactional, applied to 110 traffic policemen, aged between 19 and 50 and was comprised by 89 police officers and 12 female gender the male gender. In this study we used the following instruments: a) personal data sheet, b) Maslach Burnout Inventory.

Regarding the level of burnout syndrome, the results show a 57.3% with "trend" to develop the syndrome, the dimensions, the results indicate that 54.5% show high levels of emotional exhaustion, 37.3% yield high levels Depersonalization and personal accomplishment is about 52.7% which also have high levels in this dimension

*Key words:* Burnout, Emotional wearout, depersonalization, personal fulfillment.