



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**Burnout en el Personal Policial del distrito de  
Carabayllo, Lima- Norte.**

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

**AUTOR:**

**MEZA NEYRA LIZ CAROLINA**

**ASESOR:**

**WILLIAM CABANILLAS ROJAS**

**LIMA – PERÚ**

**2010**

En esta última etapa de formación profesional, quiero agradecer a Dios por haberme regalado 24 años de vida, en la cual he aprendido muchas cosas que han marcado mi vida. Una de ellas es la experiencia universitaria, en donde he podido conocer a varios profesores que han fortalecido mis conocimientos adquiridos todos estos años. Así mismo a mis compañeros, en especial a mis 5 amigas por su apoyo incondicional y por enriquecer vida con amor hemos fortalecido fuertes lazos de amistad.

Agradezco a mi compañero y amigo Raúl y Cynthia por haberme apoyado, motivado de manera desinteresada, siendo comprensivos en todo momento.

A todos los Policías participantes en el estudio que nos prestaron su colaboración para el llenado del instrumento.

Y finalmente quiero agradecer en especial al profesor William Cabanillas, cuyo rol fue fundamental para terminar con éxito esta investigación, ya que a través de sus orientaciones, experiencias y conocimientos, fue capaz de guiarme a lo largo del proceso, brindándome su apoyo y dándome ánimos.

## PRESENTACION

En la presente investigación hablaremos acerca del Síndrome de Burnout, el cual afecta de manera significativa a las personas y su entorno.

Según investigaciones se han realizado varios estudios de este síndrome en enfermeras, doctores, educadores, trabajadores de comida rápida, entre otros. Mientras que las investigaciones que se han realizado a policías son escasas en otros países.

En el Perú se han realizado investigaciones del síndrome de burnout en distintas profesiones, pero no en poblaciones de policías. Es por ello que nace el interés en esta investigación, el de identificar los niveles de burnout en Policías según nuestros objetivos planteados a lo largo de esta investigación descriptiva.

La importancia de esta investigación son los resultados que obtendremos a lo largo de este proceso de investigación, así mismo los modelos y teorías nos permitirán enriquecer y entender a causa de este síndrome.

Esperando que esta información sea útil para futuras investigaciones que busquemos la mejora y buena calidad de vida de las personas.

# INDICE

	<b>Pág.</b>
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen en español e inglés	viíí
Introducción	1
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General	3
1.3.2 Específicos	3
1.4 Justificación	4
<b>2. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Nacionales	5
2.1.2 Internacionales	6-8
2.2 Marco Teórico	8
2.2.1 Burnout	8
2.2.1.1 Antecedentes Históricos del Burnout	9-13
2.2.1.2 Principales Modelos	14
A. Modelo Sociocognitiva del yo	14
a. Modelo - Harrison	14
b. Modelo - Bandura	15
c. Modelo Cherniss	15

d. Modelo Thompson, P. y Cooper	16
B. Modelo desde la Teoría del Intercambio Social	16
a. Modelo Buunk y Schaufeli	17
b. Modelo Hobfoll y Fredy	18
C. Modelo desde la teoría Organizacional	18
a. Modelo Golembiewski, M. y Carter	18
b. Modelo Cox, Kuk y Leiter	19
c. Modelo de Winnubst	19
2.2.1.3 Perspectiva Teoría del Comportamiento Organizacional Positivo	20
2.2.2 Causas – Desencadenantes del Burnout	21
2.2.2.1 Factores de Riesgo	22-23
2.2.2.2 Evolución del cuadro	24-28
<b>3. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>29</b>
3.1 Variables	29
3.1.1 Definición conceptual	29
3.1.2 Definición operacional	29
3.1.3 Dimensiones	29
3.2 Metodología	29
3.2.1 Tipo de estudio	29
3.2.2 Diseño	30
3.3 Población, muestreo y muestra	30
3.4 Método de investigación	32
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5.1 Ficha de datos personales	32
3.5.2 Cuestionario del MBI	32
3.6 Procedimiento de recolección de datos	35
3.7 Método de análisis de datos	36

<b>4. RESULTADOS</b>	37
4.1 Descripción e interpretación	37-39
4.2 Análisis y Discusión	40-42
<b>CONCLUSIONES</b>	43
<b>SUGERENCIAS</b>	44
<b>REFERENCIAS</b>	45
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad describir los niveles de Burnout en Policías de las Comisarias del Distrito de Carabayllo.

Esta investigación es de tipo descriptiva, no experimental, aplicada a 103 policías, cuyas edades oscilan entre los 20 y 59 años, y estuvo conformado por 16 mujeres y 87 hombres. Para este estudio se utilizaron los siguientes instrumentos: a) Ficha de datos personales b) El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptada para Policías.

Los resultados arrojan niveles bajos de presencia de Burnout en la muestra. Pero presentan niveles altos en tendencia de desencadenar este síndrome.

Respecto a las dimensiones encontramos que la Realización emocional puntuó más alto en comparación a las otras dimensiones, pero así mismo la dimensión de Cansancio Emocional puntuó más que la de Despersonalización.

*Palabras Clave:* Burnout, Realización Personal, Cansancio Emocional, Despersonalización.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to describe the levels of Burnout in police officers all around the carabayllo district.

This research is descriptive, not experimental, applied to 103 police officers whose ages are between 20 and 59, where 16 were women and 87 were men. For this study, we used the following instruments: a) Personal Data Sheet b) The questionnaire of Maslach Burnout Inventory (MBI), adapted for police.

The results show low levels of burnout in the sample. However, we can notice they have high levels tendency to trigger this syndrome.

Regarding the dimensions, we have found that emotional fulfillment scored higher than other dimensions; and in the same way, the emotional exhaustion dimension scored more than depersonalization.

*Key words:* Burnout, Personal Accomplishment, Emotional Wearout, Depersonalization.