



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ADAPTACIÓN DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH EN
TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE UN CENTRO
PENITENCIARIO DEL CONO NORTE DE LIMA
METROPOLITANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

MILKA DAILY NORIEGA AGUILAR

ASESORES:

Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

Dra. ROSARIO MIRIAM MARTINEZ GONZALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOMETRIA

LIMA – PERU

2013

Página del Jurado

Dr: JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

Presidente

Dra. ROSARIO MIRIAM MARTINEZ GONZALES

Secretario

Lic. EDA JEANETTE VASQUEZ VEGA

Vocal

Dedicatoria

A todas aquellas personas que, de alguna forma hicieron posible su culminación, pero en especial a mis padres, gracias por confiar y haber fomentado en mí; el deseo de superación y anhelo de triunfo en la vida.

Agradecimiento

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta donde estoy, dándome salud y voluntad para realizar mis proyectos en la vida.

A mis padres.

Por su apoyo en todo momento, y por haber logrado formarme como una persona de bien, pero sobre todo por su inmenso amor.

A mis asesores

Al Dr. José Vallejos Saldarriaga, Dra. Rosario Miriam Martínez Gonzales, gracias por compartir sus sugerencias y aportes para el mejoramiento de esta investigación.

A mis maestros

A Edgar Rivero, Juan Kaneko Aguilar, Alfredo García Casique, Armando Julca, Trejo Calixto y Roxana Cárdenas Vila quienes con sus enseñanzas aportaron en mi formación y estuvieron presentes a lo largo de estos cinco años, brindándome apoyo en todo momento.

A la Universidad César Vallejo, y en especial a la Escuela de Psicología, que me acogió y me formó como Psicóloga.

Gracias a los directores y profesionales del Centro Penitenciario Ancón 1 y 2 por brindarme las facilidades para la toma de la muestra.

Declaración de Autenticidad

Yo, MILKA DAILY NORIEGA AGUILAR, estudiante de la Escuela de PSICOLOGÍA de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 45772624 con la tesis titulada: ADAPTACIÓN DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH EN TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE UN CENTRO PENITENCIARIO DEL CONO NORTE DE LIMA METROPOLITANA

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 y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 2013.

.....
Firma

DNI: 45772624

Nombres y Apellidos: MILKA DAILY NORIEGA AGUILAR

Presentación

El presente trabajo de Investigación, fue desarrollado para apoyar al personal que labora en contextos con altos niveles de estrés, como es el caso de los agentes de seguridad del Instituto Nacional Penitenciario (INPE), ya que por la naturaleza del trabajo, tienen que exponer su integridad física, realizar actividades rutinarias con pocas posibilidades de crecimiento personal y profesional, entrar en contacto permanente con diferentes tipos de personas a quienes tiene el deber de proteger, y en ocasiones trabajan en condiciones poco favorables. Estas condiciones favorecen la aparición inicial de estrés y posteriormente del síndrome Burnout.

Es de interés trabajar con personal de seguridad penitenciaria, debido a la importancia de indagar aspectos emocionales, afectivos. Además, el sistema penitenciario constituye un espacio, en el cual se tienen que manejar las demandas de la población privada de libertad, así mismo se reconoce como una labor eventualmente agotadora y extenuante a nivel físico y emocional.

En este sentido, la manera adecuada de afrontar esta problemática es la detección temprana de los síntomas del Burnout y poder tomar las medidas correctivas. Lo señalado encamina esta investigación a adaptar el inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de seguridad para un centro penitenciario, y poder detectar oportunamente en este personal el estrés por efecto de agotamiento emocional, despersonalización y por carencia de autorrealización personal. Contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad del servicio penitenciario del país.

Índice

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
I. INTRODUCCIÓN:	16
1.1. Planteamiento del problema:	16
1.2. Trabajos previos:	18
1.3. Teorías relacionadas al tema:	21
1.4. Formulación de problema:	50
1.5. Justificación:	50
1.6. Objetivos:	51
II. MÉTODO:	53
2.1. Diseño de investigación:	53
2.2. Variables:	54
2.3. Población y muestra:	55
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	56

2.5. Métodos de análisis de datos:	60
2.6. Aspectos éticos:	61
III. RESULTADOS:	62
3.1. Análisis descriptivo:	62
3.2. Prueba de normalidad:	71
3.3. Índice de homogeneidad:	72
3.4. Confiabilidad del inventario burnout maslach:	75
3.5. Validez del inventario burnout maslach (estrés laboral asistencial):	78
3.6. Baremación:	83
3.7. Comparación del nivel de estrés laboral asistencial:	85
IV. DISCUSIÓN:	92
V. CONCLUSIONES:	95
VI. RECOMENDACIONES:	96
VII. REFERENCIAS:	97
ANEXOS	105
Anexo 1. Instrumento de investigación. Hoja de aplicación	106
Anexo 2. Consentimiento informado	109
Anexo 3. Permiso para realizar la investigación	112
Anexo 4. Documento para validación de jueces (i)	113

Índice de Tablas

Tabla 1.	62
<i>Distribución de la muestra según edad</i>	62
Tabla 2.	63
<i>Distribución de la muestra según sexo</i>	63
Tabla 3.	63
<i>Distribución de la muestra según el estado civil</i>	63
Tabla 4.	64
<i>Distribución de la muestra según número de hijos</i>	64
Tabla 5.	65
<i>Distribución de la muestra según grado de instrucción</i>	65
Tabla 6.	66
<i>Distribución de la muestra según tiempo de servicio en la empresa</i>	66
Tabla 7.	66
<i>Distribución de la muestra según la labor que realiza en otra empresa</i>	66
Tabla 8.	67
<i>Distribución de la muestra según capacitación relacionada a manejo de estrés, técnicas de relajación</i>	67
Tabla 9.	67
<i>Distribución de la muestra según enfrentamiento actual de estrés o conflicto</i>	67
Tabla 10.	68
<i>Análisis descripto de los reactivos componentes del inventario de burnout de maslach</i>	68
Tabla 11.	70
<i>Análisis descriptivo de los componentes del inventario de burnout de maslach</i>	70
Tabla 12.	70

<i>Análisis descriptivo del inventario de burnout de maslach (estrés laboral asistencial)</i>	70
Tabla 13.	71
<i>Prueba de contraste de normalidad</i>	71
Tabla 14.	72
<i>Consistencia interna a través del test-retest para los ítems constituyentes del inventario de burnout de maslach</i>	72
Tabla 15.	74
<i>Correlación de cada una de las dimensiones vs el total de la prueba según pearson</i>	74
Tabla 16.	75
<i>Coeficiente de confiabilidad para el inventario burnout maslach</i>	75
Tabla 17.	76
<i>Estadísticos de fiabilidad según sub escalas (dimensiones) para inventario burnout maslach</i>	76
Tabla 18.	77
<i>Índice de confiabilidad general mediante la técnica de evaluación de mitades.</i>	77
Tabla 19.	78
<i>Índice de confiabilidad general mediante la técnica de guttman.</i>	78
Tabla 20.	79
<i>Prueba binomial</i>	79
Tabla 21.	80
<i>Validez de constructo mediante la técnica de kaiser-meyer-olkin y la prueba de esfericidad de bartlett.</i>	80
Tabla 22.	81
<i>Número de factores de acuerdo a métodos a extracción por componentes.</i>	81
Tabla 23.	82

<i>Matriz de componentes rotados por el método varimax con kaiser a cuatro componentes.</i>	82
Tabla 24.	83
<i>Baremación por percentiles para el inventario burnout maslach (estrés laboral asistencial)</i>	83
Tabla 25.	85
<i>Rango de valores para las dimensiones del burnout maslach (estrés laboral asistencial)</i>	85
Tabla 26.	85
<i>Comparación del nivel de estrés laboral asistencial según la edad de los participantes</i>	85
Tabla 27.	87
<i>Comparación del nivel de estrés laboral asistencial según el género</i>	87
Tabla 28.	88
<i>Comparación del nivel de estrés laboral asistencial según el estado civil manifiesto</i>	88
Tabla 29.	89
<i>Comparación del nivel de estrés laboral asistencial, según el número de hijos</i>	89
Tabla 30.	90
<i>Comparación del nivel de estrés laboral asistencial de acuerdo a la variable grado de instrucción.</i>	90

Índice de Figuras

Figura 01. Factores de riesgo del burnout.	38
Figura 02. Categoría del nivel estrés laboral asistencial de acuerdo con la variable edad	86
Figura 03. Categoría del nivel de estrés laboral asistencial según el género	87
Figura 04. Categoría del nivel de estrés laboral asistencial, según estado civil	88
Figura 05. Categoría del nivel de estrés laboral asistencial según el número de hijos	89
Figura 06. Categoría del nivel de estrés laboral asistencial según el grado de instrucción	91

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la validez y confiabilidad del Inventario Burnout de Maslach, en trabajadores de seguridad de un centro penitenciario del Cono Norte Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue no experimental, con un diseño de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 270 trabajadores que ejercen la seguridad del centro penitenciario. Se validó el inventario Burnout de Maslach, a través del contenido por opinión de jueces y reducción factorial. Los resultados de este proceso muestran que el inventario Burnout de Maslach es un instrumento confiable, válido y útil para poder ser usado en la evaluación a trabajadores que ejercen la seguridad en instituciones como centros penitenciarios. Los percentiles se elaboraron de manera general puesto que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas con algunas variables sociodemográficas físicas y laborales.

Palabras clave: *Síndrome de Burnout, trabajadores de seguridad, centro penitenciario, grado de instrucción.*

Abstract

The objective of this research was to determine the validity and reliability of the Burnout Inventory by Maslach in the security guard workers in the Lima Metropolitan Correctional Center, North Cone. The research was not experimental but with a cross-sectional design. The sample consisted of 270 members of the local prison security guard. Maslach's Burnout Inventory was validated through content review by judges and reduction factor. The results of the experiment show that the Maslach's Burnout Inventory is a legitimate, reliable, and useful tool to evaluate workers in security institutions such as prisons. Percentiles were produced generally since no statistically significant differences were found in physical labor and sociodemographic variables.

Keywords: Burnout Syndrome, security workers, prison, correctional center, educational status.