



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN VARIABLES DEMOGRÁFICAS EN
POLICÍAS DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE TRÁNSITO
ZONA LIMA CENTRO, 2016**

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

AUTORA:

CABANILLAS AQUINO, WENDY YANIRA

ASESOR:

Mg. OLIVAS UGARTE, LINCOL ORLANDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Lincol Olivas Ugarte

Presidente

Mg. Juan Caller Luna

Secretario

Dr. Ignacio de Loyola Pérez

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso dado e iluminar mi mente.

A mi familia, porque sin su apoyo la presente investigación no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad César Vallejo que influyeron con sus lecciones y conocimientos en mi formación como persona de bien y preparada para los retos que me pone la vida.

Al Departamento de control de tránsito zona Lima centro, por colaborar en el desarrollo de esta investigación.

A todos y cada uno de ellos un agradecimiento muy especial.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wendy Yanira Cabanillas Aquino, identificada con DNI N° 48436480, a efecto de cumplir con las obligaciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 27 de setiembre de 2016

Wendy Yanira Cabanillas Aquino

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Síndrome de burnout según variables demográficas en policías del Departamento de control de tránsito zona Lima centro, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Wendy Yanira Cabanillas Aquino

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variable, operacionalización	37
2.3. Población y muestra	38
2.3.1. Población	38
2.3.2. Muestra.....	39
2.3.3. Muestreo.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	41

2.4.1. Técnica	41
2.4.2. Instrumento.....	41
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos.....	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN.....	63
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES.....	75
VII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	81
Anexo 01. Carta de presentación.....	82
Anexo 02. Autorización del DCT-ZLC	83
Anexo 03. Consentimiento informado	84
Anexo 04. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	85
Anexo 05. Matriz de consistencia.....	86
Anexo 06. Análisis de fiabilidad.....	90
Anexo 07. Validez de constructo	92
Anexo 08. Base de datos	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable</i>	37
Tabla 2. <i>Policías del Departamento de control de tránsito zona Lima centro</i>	38
Tabla 3. <i>Policías del DCT-ZLC según rango y sexo</i>	39
Tabla 4. <i>Policías del DCT-ZLC según grado y sexo</i>	39
Tabla 5. <i>Niveles del síndrome de burnout</i>	43
Tabla 6. <i>Prueba de normalidad de la variable sexo</i>	47
Tabla 7. <i>Prueba de hipótesis de la variable sexo</i>	48
Tabla 8. <i>Comparación de medias de la variable sexo</i>	49
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad de la variable grupos etarios</i>	50
Tabla 10. <i>Prueba de hipótesis de la variable grupos etarios</i>	51
Tabla 11. <i>Comparación de medias de la variable grupos etarios</i>	52
Tabla 12. <i>Prueba de normalidad de la variable estado civil</i>	53
Tabla 13. <i>Prueba de hipótesis de la variable estado civil y las dimensiones cansancio emocional y realización personal</i>	54
Tabla 14. <i>Prueba de hipótesis de la variable estado civil y la dimensión despersonalización</i>	55
Tabla 15. <i>Comparación de medias de la variable estado civil</i>	56
Tabla 16. <i>Prueba de normalidad de la variable grupos de tiempo de servicio</i>	57
Tabla 17. <i>Prueba de hipótesis de la variable grupos de tiempo de servicio</i>	58
Tabla 18. <i>Comparación de medias de la variable grupos de tiempo de servicio</i>	59
Tabla 19. <i>Prueba de normalidad de la variable número de hijos</i>	60
Tabla 20. <i>Prueba de hipótesis de la variable número de hijos</i>	61
Tabla 21. <i>Comparación de medias de la variable número de hijos</i>	62
Tabla 22. <i>Análisis de consistencia interna del MBI con Alfa de Cronbach</i>	90
Tabla 23. <i>Análisis de consistencia interna por Dos mitades de Guttman</i>	90
Tabla 24. <i>Análisis de consistencia interna de la dimensión cansancio emocional con Alfa de Cronbach</i>	91
Tabla 25. <i>Análisis de consistencia interna de la dimensión despersonalización con Alfa de Cronbach</i>	91
Tabla 26. <i>Análisis de consistencia interna de la dimensión realización personal con Alfa de Cronbach</i>	91

Tabla 27. <i>Kaiser-Meyer-Olkin y Test de esfericidad de Bartlett</i>	92
Tabla 28. Análisis de componentes principales con rotación varimax.....	92

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo establecer diferencias significativas en el síndrome de burnout según variables demográficas en policías del Departamento de control de tránsito zona Lima centro. Es de diseño no experimental con corte transversal y de tipo descriptivo comparativo. La población estuvo integrada por 414 policías, de los cuales se trabajó con 274, a quienes se les administró el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Los datos fueron procesados con el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 21. Para determinar la normalidad en la distribución de los datos se utilizó la prueba de Kolmogorov–Smirnov (K-S), mientras que para la contrastación de las hipótesis se usaron la t de Student, la U de Mann-Whitney y la H de Kruskal-Wallis. Los principales resultados indican que no existen diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout según sexo, estado civil ni número de hijos; sin embargo, sí se hallaron diferencias en la dimensión cansancio emocional según grupos etarios, donde los más jóvenes (hasta 28 años) mostraron un mayor nivel de desgaste emocional y a la vez, las diferencias se presentaron también en este grupo en cuanto a la dimensión realización personal evidenciando mayor índice; asimismo, en la dimensión despersonalización también se encontraron diferencias en función del tiempo de servicio, pues los sujetos con un lapso menor (hasta 13 años) evidenciaron mayor nivel de despersonalización. Estos hallazgos se explican por la dinámica laboral de los evaluados, ya que los policías jóvenes y con menos tiempo de servicio pasan más tiempo en las calles y están en contacto frecuente con la gente, en tanto que los mayores se dedican a tareas administrativas.

Palabras clave: burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

This study aimed to establish significant differences in burnout syndrome according to demographic variables in police department traffic control center Lima area. It is not experimental design with cross and comparative descriptive court. The population consisted of 414 policemen, of whom 274 worked with, who were given the Maslach Burnout Inventory (MBI). The data were processed using the Statistical Package for Social Sciences SPSS 21. To determine the normal distribution of the data the Kolmogorov-Smirnov (KS) was used, while for the testing of hypotheses Student t test was used, the Mann-Whitney and Kruskal-Wallis H. The main results indicate that there are no differences in the dimensions of burnout syndrome according to sex, marital status and number of children; however, there were differences in the emotional exhaustion dimension were found according to age groups, where younger (up to 28 years) showed a higher level of emotional wear and time differences embodiment are also presented in this group in terms of dimension staff showing higher rate; also in the depersonalization dimension differences depending on the service time they were also found, because subjects with a shorter time (up to 13 years) showed higher level of depersonalization. These findings are explained by labor dynamics evaluated, as young people and less service time police officers spend more time on the streets and are in frequent contact with people, while the largest are devoted to administrative tasks.

Key words: burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.