



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SINDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES DE LA  
DIVISION POLICIAL DE HUARAL PERU 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA**

**AUTOR:**

INGRID VALLADARES LEYVA

**ASESOR:**

MG. . AQUILINA MARCILLA FÉLIX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CALIDAD DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL

**TRUJILLO - 2017**

# **JURADO CALIFICADOR**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

### **DEDICATORIA:**

Con todo cariño para mis padres quienes hicieron todo lo que estuvo en sus manos para que yo pudiera lograr uno de mis sueños y por motivarme día a día a llegar a la meta.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios, por darme salud, por ser mi fortaleza día a día para lograr la obtención de un título profesional.

A mis padres, por su apoyo desde el primer momento en que inicie este camino.

También para mi asesora Mg, Aquilina Marcilla Félix por su apoyo, seguimiento y supervisión continua a lo largo de la realización de mi tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Valladares Leyva Ingrid, con DNI 48212938, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que se gestiona es auténtico y fiable.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y fiables.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad. Ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo establecido en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 07 de Setiembre del 2017.

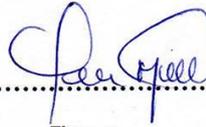
  
FIRMA  
DNI: 48212938

Valladares Leyva Ingrid

Yo, Dra. Marcilla Felix Aquilina, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Síndrome de Burnout en los agentes policiales de la división policial de Huaral 2017", de la estudiante Valladares Leyva Ingrid Dayana constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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, 13 de Noviembre del 2017



Firma

Mg. Marcilla Felix Aquilina

Docente asesor de Tesis

DNI: 09113050

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 13-11-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Valladares Leyva Ingrid Dayana identificado con DNI N° 48212938, egresado de la Escuela Profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo, la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral 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

FECHA: 13 de Noviembre del 2017

  
FIRMA

DNI: 48212938

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

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de síndrome de Burnout en los agentes policiales de la División policial de Huaral, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Enfermera.

Lima, setiembre del 2017

## INDICE

I. INTRODUCCION .....	12
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Trabajos previos .....	15
1.3 Marco conceptual.....	17
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio .....	22
1.6 Objetivo .....	23
II.MARCO METODOLOGÍCO .....	24
2.1 Metodología .....	24
2.2 Variable, operacionalizacion .....	24
2.3 Población y muestra .....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad....	27
2.5 Métodos de análisis de datos.....	28
2.6 Aspectos éticos.....	29
III.RESULTADOS.....	30
IV.DISCUSION.....	34
V.CONCLUSIONES .....	37
VI.RECOMENDACIONES.....	38
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS .....	39
VIII.ANEXOS.....	42
ANEXO A.....	42
ANEXO B.....	44
ANEXO C .....	46
ANEXO D .....	47
ANEXO E.....	48
ANEXO F.....	49

## RESUMEN

La situación a la que se enfrentan los policías hoy a nivel mundial es considerada como estresante debido a la exposición que se tiene a la violencia incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer. El presente estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los agentes policiales de la División policial de Huaral. Se realizó un estudio descriptivo, no experimental. La muestra estuvo constituida por 64 agentes policiales, para medir el síndrome de burnout se aplicó un cuestionario conformado por 16 preguntas. Las dimensiones a medir fueron: desgaste emocional, despersonalización y eficacia profesional. Los resultados obtenidos muestran que el 56.3% de los agentes policiales tienen un grado medio de Síndrome de Burnout, el 23.4% tienen un grado bajo y el 20.3% un grado alto. En cuanto a las dimensiones desgaste emocional obtuvo 56.3% de grado medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un grado medio y en la dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio. Se concluyó que una gran parte de los agentes policiales presentan niveles medio de Síndrome de Burnout lo cual significa que existen riesgos a que los agentes presenten niveles altos de dicho Síndrome.

**Palabras clave:** síndrome, Burnout, eficacia profesional, agente policiales despersonalización, desgaste emocional.

## **ABSTRACT**

The situation faced by policemen today worldwide is considered to be stressful due to exposure to violence including the possibility of being injured or dying. The present study aimed to identify the level of Burnout syndrome presented by the police officers of the Huaral Police Division. A descriptive, non-experimental study was performed. The sample consisted of 64 police officers, to measure the burnout syndrome, a questionnaire with 16 questions was applied. The dimensions to be measured were: emotional exhaustion, depersonalization and professional effectiveness. The results obtained show that 56.3% of police officers have an average degree of Burnout Syndrome, 23.4% have a low grade and 20.3% a high grade. As for the emotional wear dimensions obtained 56.3% of average degree, the dimension depersonalization 43.8% have an average degree and in the professional effectiveness dimension 54.7% have an average grade. It was concluded that a large number of police officers present average levels of Burnout Syndrome which means that there are risks for the agents to present high levels of this syndrome.

Key words: syndrome, burnout, professional efficacy, police agents, depersonalization, emotional exhaustion.

# I. INTRODUCCION

## 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

El trabajo policial es considerado una ocupación con un nivel de alto esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos tristes y/o crueles, potencialmente perjudiciales para la salud de los agentes policiales.

La situación a la que se enfrentan los policías hoy a nivel mundial es considerada como estresante y peligrosa ya que están expuestos a la violencia y diversos incidentes que terminan siendo traumáticos, incluyendo hasta la misma posibilidad de terminar herido o fallecer. Unido a ello se encuentran algunos aspectos específicos del trabajo policial, como es la alta demanda, el trabajo por turnos y el contacto directo que tiene día a día con el ciudadano, condicionan un ritmo presuroso que va a generar ansiedad, agotamiento emocional, desórdenes en la alimentación, dolencias físicas y factores de riesgo en la salud de los individuos, es por ello que se define a esta profesión como de “alto estrés”<sup>1</sup>.

Al respecto, la literatura ha determinado dos fuentes básicas del estrés policial: por una parte, las situaciones que están vinculadas con el peligro y riesgo y otra por factores vinculados con las características de la organización y las condiciones en que se trabaja. Entre éstas últimas se incluirían políticas organizacionales y la ausencia de apoyo administrativo, y la poca participación en toma de decisiones<sup>1</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>2</sup> define salud como: “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, en este sentido la alteración de uno de los componentes del ser humano podría generar así mismo la pérdida de la salud.

Según Maslach y Jackson desde una perspectiva psicosocial, el concepto sobre Burnout en cuerpos de la policía, corresponde a un síndrome como respuesta al estrés laboral crónico que se evidencia porque el individuo desarrolla una idea de fracaso laboral (en especial con las personas que trabaja), también encontrarse emocionalmente agotado y la muestra de actitudes negativas con los compañeros de trabajo.<sup>3</sup>

Pinzón, y Torres<sup>4</sup> en un estudio realizado sobre Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia se observa un incremento de estrés laboral por lo que fue catalogado como una enfermedad profesional en el Decreto 2566 sobre la tabla de enfermedades profesionales del 2009, donde se hace una especial referencia a las patologías causadas por estrés en el trabajo. Es complicado, hoy en día, encontrar personas que no estén padeciendo o no hayan experimentado algún episodio que esté relacionado con el estrés que les ocasiona la actividad laboral. Por otro lado las profesiones que generalmente presentan estrés por carga laboral son las del cuerpo policial y de salud ya que están relacionadas con el trato directo hacia las personas. Esta patología se presenta de diferentes formas, con múltiples síntomas y consecuencias tanto psicosomáticas como comportamentales.

En ese mismo contexto Arias y Jiménez<sup>5</sup> en un estudio comparativo sobre el síndrome de Burnout en enfermeras, policías y docentes en Arequipa, tuvo como resultado que las enfermeras presentan un 37.2% del síndrome de Burnout en nivel leve, 50% moderado y 12.8% severo, mientras que los policías el 53%, tienen un nivel severo de síndrome de Burnout, un 23% padece un nivel moderado y el 24% en un nivel leve. Por último los docentes el 0,4% presentan un nivel leve de burnout, 93% tiene un nivel moderado, y el 6,6% tienen un nivel severo. En cuanto a las dimensiones el 44% de las enfermeras presentan un nivel leve de agotamiento emocional, el 17.4% un nivel moderado y el 38.6% un nivel severo. El 30% de las enfermeras tiene un nivel leve de despersonalización, el 12.7% un nivel moderado y el 57.3% un nivel severo. Con respecto a la realización profesional el 53.5% presenta un nivel severo. En la dimensión

agotamiento emocional los policías presentan el 80,42% nivel severo, en la despersonalización 44,06% un nivel moderado y en realización personal el 57,24% un nivel leve. Por otro lado en el caso de los docentes en la dimensión agotamiento emocional el 55% presenta un nivel leve, en la dimensión despersonalización, y el 52% presenta un nivel severo y en la dimensión realización personal el 66% presentan un nivel severo.

Por otro lado Martínez<sup>6</sup>, refiere que desde el punto de vista social las consecuencias de tener el síndrome de Burnout se relacionan con la organización del trabajo, siendo la más importante su reacción al abandono. También se ha observado que las personas tienen menos agrado con su pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión.

Por otro lado desde el punto de vista fisiológico la mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional, relacionado con la depresión, sensación de fracaso, baja autoestima, irritabilidad, y agresividad.

En el área conductual, las consecuencias en este aspecto se pueden sintetizar en que la persona manifiesta desordenes fisiológicos como cefaleas, dolores musculares, hipertensión, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño.

A demás es necesario saber que la investigación sobre este Síndrome presenta relación con la presencia de tasas de divorcio y suicidio, salud física y mental afectada. En este sentido, Martínez<sup>6</sup>, afirma que la convivencia familiar de los policías se ve afectada por la neutralidad y la ausencia de implicación emocional aprendida como estrategia de afrontamiento frente al estrés laboral.

Así mismo Duran<sup>7</sup>, refiere que quienes sufren de síndrome de Burnout es probable que se retiren del trabajo, tanto psicológica como físicamente, emplean menos tiempo y energía, hacen lo indispensable y se encuentran ausentes con más frecuencia. Producen menos y lo hacen mal, el individuo no quiere dar más. El descenso en calidad y cantidad de trabajo es la base laboral del Burnout.

## 1.2 TRABAJOS PREVIOS

Se realizó la revisión de antecedentes encontrándose algunas relacionadas a la variable de estudio:

Solís J. y González T. (2015) México, investigo sobre el Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales. Por ello en este trabajo se exploró la presencia de Burnout y satisfacción con la vida en policías ministeriales. Fue una investigación cualitativa, descriptiva y transversal. Se realizó un estudio de casos instrumental donde cuatro policías ministeriales mexicanos contestaron el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción con la vida de Diener. Los resultados mostraron que existen niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en satisfacción con la vida. Se concluyó que es necesario fortalecer una perspectiva de psicología policial para continuar con el estudio del burnout en el sector policial para detectar, prevenir e intervenir en esta problemática y mejorar sus condiciones vitales y laborales.<sup>8</sup>

A nivel nacional, Romero A. (2015). Perú, realizó un estudio sobre Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. La investigación tuvo como objetivo determinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales. Se evaluó a 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú (PNP), usando la adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). Se encontró que existe relación entre experimentar cólera y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal. Asimismo, variables laborales como el trabajar en sus días libres o el notar que no estaban debidamente recompensados, se relacionaron con cólera rasgo y cólera contenida, respectivamente, además de asociarse a niveles altos de agotamiento emocional.<sup>9</sup>

Así mismo Arias W., Cohello N. y Lucía A. (2015) Perú, estudiaron el Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial en Arequipa. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach en forma general y se encontró que el 87% de los supervisores evaluados presentan niveles moderados de Burnout; además, la baja realización personal tiene mayor grado de severidad de las tres dimensiones del síndrome. El periodo de servicio esta relacionado con el agotamiento emocional y despersonalización, entretanto la edad se relaciona con la baja realización personal.<sup>10</sup>

Así mismo Albuerme M., Nieto M. y Carreño A. (2014), realizaron un estudio sobre Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. El objetivo de este estudio fue valorar en los policías locales la desigualdad entre riesgo y percepción de estrés laboral, dependiendo del género y años de antigüedad. Tomaron una muestra de 394 policías varones y 45 mujeres. Los resultados no evidenciaron diferencias entre hombres y mujeres policías ni en riesgo ni en estrés laboral; por otro lado, y dentro de la variable años de antigüedad, no presentaron diferencias en riesgo de estrés psicosocial, pero sí en percepción de estrés laboral, entre los grupos de 6 a 15 años de antigüedad, cuando son comparados con los policías que llevan más de 15 años en el Cuerpo Policial, siendo el primer grupo que más percepción frente al estrés presenta.<sup>11</sup>

Jenaro. R, Flores R. y Gonzales G. (2012) en España realizaron un estudio sobre Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores con el objetivo de evaluar la presencia del síndrome y las estrategias de afrontamiento. La muestra fue de 64 profesionales. En los resultados se pudo observar la elevada presencia del síndrome, ya que un 42,2% de los trabajadores presenta altos niveles de agotamiento emocional; un 31,3% muestra una alta despersonalización; y un 50% presenta una baja realización personal. Además se encontraron varias asociaciones positivas entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento activo, asimismo, la despersonalización se relacionaba en forma positiva con el humor y de forma negativa con la postergación del

afrontamiento frente al estrés, por último, el agotamiento emocional se relaciona de forma positiva con la liberación de emociones y de forma negativa con el consumo de alcohol y drogas.<sup>12</sup>

Sánchez J. (2012), México en su estudio sobre la Frecuencia del burnout en policías. Con el objetivo de reportar la frecuencia de burnout en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y qué variables sociodemográficas se asocian a él. La muestra estuvo compuesta por 244 policías elegidos por conveniencia con edad de 20 a 58 años. Se concluyó que no hay relación con la escolaridad y la edad. El sexo no fue un factor de riesgo para presentar burnout. En cuanto a las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal.<sup>13</sup>

### **1.3 MARCO CONCEPTUAL**

Para entender que es el síndrome de Burnout en primer lugar hablaremos del estrés laboral, empezaremos por los conceptos generales del estrés, según el Gabinete Psicopedagógico de España (2011), el estrés es la respuesta instantánea y natural de nuestro cuerpo frente a las situaciones que resultan inquietante o desafiantes. Nuestro entorno se encuentra en constantes cambios, y nos exige diversas adaptaciones.<sup>14</sup>

Se entiende que el estrés viene a hacer consecuencia de situaciones ajenas a nosotros, cuando entendemos que es un proceso de interacción entre los hechos del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro cargo profesional, hasta incluso las relaciones personales o de pareja se pueden ver perjudicada. La mejor manera de estar preparado y hacer frente al estrés es evidenciar cuándo aumentan los niveles de tensión y ante qué estímulos o situaciones.

Las señales más frecuentes de estrés son:

- ✓ Emocionales: ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación.

- ✓ Cognitivos: dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.
- ✓ Conductas: tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, consumo de tabaco, alcohol y otras drogas; mayor predisposición a accidentes; aumento o disminución del apetito.
- ✓ Cambios físicos: músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, fatiga, respiración agitada o palpitaciones, temblores, boca seca.<sup>15</sup>

Por otro lado la OMS (2007)<sup>15</sup> describe el estrés laboral como un conjunto de reacciones que se manifiestan cuando los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que desafían a su habilidad para afrontar la situación.

Existen trabajos que son estresantes pero las personas se preparan para hacerle frente, manejan recursos propios para poder manejar la tensión, también están rodeados de gente que son de apoyo para liberar la tensión acumulada.

Según Pinzón y Torres<sup>16</sup>, en la Policía Nacional es común notar este tipo de situaciones, cuando los uniformados se enfrentan a desarrollar una labor que se les asigna pero para la cual no han tenido la formación adecuada y sin embargo deben cumplir con los objetivos relacionados con dicha actividad.

Martinez P. refiere que el origen del término burnout proviene de la industria aeroespacial, y significa agotamiento del carburante de un cohete como consecuencia de un calentamiento excesivo, en el ámbito laboral Burnout se refiere a la sensación de fracaso y experiencia agotadora, lo definió como “fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos.<sup>17</sup>

Durán, Rodríguez y Fernández<sup>18</sup>, refieren que dicho Síndrome se presenta a la persona que anteriormente era un profesional con mucho empeño, ideas y despliegue de energía. Es el caso de quien tiene expectativas muy altas con relación a la obtención de objetivos, pasa el tiempo sin tener resultados esperados, se frustra, al insistir en logros que escapan de las posibilidades reales.

Bosqued<sup>19</sup> el Burnout, o síndrome del trabajador quemado, es una enfermedad laboral que tiene mayor incidencia en la población activa y que cada vez es mayor. Se dice que un trabajador está quemado cuando su trabajo ya no le motiva y le provoca un esfuerzo insoportable. El trabajador sufre un agotamiento mental, físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación insegura de equilibrio psicológico.

En ese contexto Freudenberger<sup>20</sup> usó el concepto de Burnout para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York. Estos se esmeraban en sus funciones, sacrificando su salud con el único fin de lograr ideales y recibiendo poco o nada por su trabajo. Luego de uno a tres años de servicio, los jóvenes empezaron a presentar conductas de irritación, agotamiento, hipocresía hacia los clientes y una tendencia a aislarse.

Para Edelwich y Brodsky<sup>21</sup> el proceso del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas: la primera es el entusiasmo y energía que le ponen al nuevo puesto de trabajo que va de la mano con las altas expectativas; la segunda etapa es la paralización como resultado del incumplimiento de las expectativas; la tercera etapa es cuando se sienten frustrados; y por último la cuarta etapa es la indiferencia como consecuencia de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración.

Para Filas<sup>22</sup> el síndrome de Burnout, así como las demás enfermedades relacionadas al estrés laboral presenta relación con diferentes factores. La

OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) califican el Burnout como enfermedad del siglo, con consecuencias que van a afectar a las personas que lo viven, como también a su entorno. Es por ello que cada vez se relaciona más la actividad laboral, la sociedad y la presencia de enfermedades laborales.

Fernández y Abascal<sup>23</sup> refieren que las estrategias de afrontamiento son recursos cognitivos y conductuales usados por los individuos para enfrentar la situación de estrés o al estresor y que varían en función a las características de la situación estresante.

De acuerdo a las estrategias de afrontamiento Pines y Kafry<sup>24</sup> propusieron 2 tipos: la primera es el afrontamiento activo, que implica la confrontación o cambiar la fuente que genera el estrés. La segunda es el afrontamiento inactivo, que implica evitar o negar la fuente de estrés por medios cognitivos o físicos.

Para evaluar el síndrome de Burnout se utilizó el Inventario Burnout de Maslach en su versión para servicios humanos (MBI), el cual fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson en Estados Unidos en 1981 y cuenta con una adaptación. El inventario comprende tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo y está compuesto por 22 ítems valorados con una escala de frecuencia tipo Likert de siete puntos.

En una adaptación realizada por Moreno, Carvajal y Escobar<sup>25</sup>, donde hacen una modificación también de las dimensiones en las que se divide el cuestionario y son: Desgaste emocional, Cinismo y eficacia profesional.

Según Gil-Monte<sup>26</sup> define el agotamiento emocional como la sensación que tiene el trabajador de no poder dar más de sí mismo, como una pérdida creciente de la energía o de los recursos emocionales de su persona, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario con las personas a las que se le brinda el servicio.

La dimensión despersonalización, se caracteriza por el incremento de sentimientos y actitudes negativas hacia las personas que se les brinda el

servicio, siendo vistos éstos de forma deshumanizada e incluso siendo responsabilizados de sus problemas.

Para lo cual debe existir un control sobre el trabajo lo que va a permitir al individuo controlar las actividades que va a realizar. Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita autonomía, iniciativa y responsabilidad de las relaciones apareciendo problemas de convivencia y de agresividad. Todo ello ocasiona que aparezca los siguientes aspectos: a) desinterés laboral, b) Pérdida del entusiasmo laboral, c) Valoración del trabajo.

Finalmente, Tonon<sup>27</sup> define la realización personal como la evaluación negativa que realiza el profesional en su trabajo acompañado de un reproche al considerar que no se está alcanzando los objetivos que se ha autoimpuesto. A ello, se le une la percepción de carencia personal y la baja autoestima profesional.

Guerrero<sup>28</sup> menciona que cabe destacar que la realización personal es la dimensión que más asociaciones tiene y que está comprometida en el desarrollo del Síndrome aunque en menor relación que el agotamiento emocional y la despersonalización.

Por otro lado Rico y Salas<sup>29</sup>, refieren que la Policía es una institución social cuyos orígenes se remontan a las primeras multitudes urbanas; por ello, es una de las forma más antiguas que se tuvo de protección social. El valor de su acción dependerá de la capacidad que tienen los agentes policiales para adaptarse a los cambios en sus actividades cotidianas, el cuerpo policía se encarga de buscar soluciones para los numerosos problemas y dificultades con los que se encuentran los ciudadanos.

Zacarias<sup>30</sup>, refiere que los policías de tránsito se encuentran expuestos a diversas situaciones como a ruidos, radiación solar, aire contaminado, entre otras. Al respecto una persona no debe exponerse a un máximo de 60 decibeles y sin embargo los policías día a día se encuentran expuestos de 95 a 100 decibeles el cual a largo plazo puede ocasionar sordera, taquicardia y hasta un ataque al corazón. Y por si fuera poco estos también

tienen que lidiar con el mal humor de los conductores, las faltas de respeto, el incumplimiento de las reglas estipuladas que van a conllevar a que los agentes policiales experimenten una situación de estrés.

En ese sentido Marriner<sup>31</sup> menciona que Jhonson en su teoría de Sistema Conductual se centra en como el estrés presente puede afectar la capacidad de adaptación del individuo. El estrés es una fase en la que existe relación entre varios estímulos y las defensas contra ellos, estos estímulos pueden ser positivos si lo que se desea o se necesita, pero son negativos si se da el caso opuesto.

El individuo está continuamente sometido a factores que produzcan estrés el cual genera un desequilibrio, es aquí donde el personal de enfermería debe intervenir brindando cuidados que conlleven a que el individuo pueda enfrentarse a las amenazas tanto del exterior como del interior. Su objetivo es mantener y recuperar el estado óptimo del individuo ayudándole a enfrentar de manera positiva los diversos factores de riesgo.

#### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por consiguiente se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en los agentes policiales de la división policial de Huaral, 2017?

#### **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El presente trabajo tiene un aporte social debido a que se puede conocer si los agentes policiales de Huaral presentan algún nivel de síndrome de Bournot como resultado de ejercer una profesión que conlleva de por sí altos niveles de adrenalina, y a desarrollar problemas tanto físicos como psicológicos, más aún en el Perú donde las condiciones laborales, los índices de violencia unidos a la escasa atención de salud que se les brinda a los y las policías van a favorecer la aparición de burnout o estrés crónico y, por ende, una disminución en la satisfacción laboral y vital.

Asimismo el presente trabajo de investigación es trascendental ya que la función del profesional de enfermería a nivel primario es preventivo y promocional en cuanto a los estilos de vida saludable y de esa manera puede desarrollar e implementar estrategias de manejo de estrés, control de emociones, así como terapias de relajación entre ellas baile Taichí, y Yoga lo que permitirá tomar acciones también por parte de la institución policial y de las del sector en Salud.

## **1.6 OBJETIVO**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el grado del Síndrome de Burnout en los Agentes Policiales de la División Policial de Huaral. Perú. 2017

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el grado del Síndrome de Burnout en Agentes Policiales según el desgaste emocional
- Analizar el grado del Síndrome de Burnout en Agentes Policiales según la Despersonalización.
- Identificar grado del Síndrome de Burnout en Agentes Policiales según la Eficacia Profesional.

## **II. MARCO METODOLOGÍCO**

### **2.1 METODOLOGÍA**

Es un estudio descriptivo porque describirá la característica de la variable y de enfoque cuantitativo porque se hará recojo de datos con instrumentos validados y se analizaran haciendo uso de la estadística. No experimental porque no se manipulara la variable y de corte transversal puesto que se aplicara en un determinado momento. (Sampieri, 1998)

### **2.2 VARIABLE, OPERACIONALIZACION**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>SINDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES</b>	Patrón de reacciones ocasionada cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. <sup>16</sup>	Es la respuesta ocasionada cuando los agentes policiales de la Comisaria de Huaral confrontan exigencias ocupacionales que impactan en su salud ocasionándole cansancio emocional, y despersonalización que alteran la eficacia profesional del policía. El instrumento para medir el Síndrome de Bounout, será el cuestionario de Evaluación de Burnout modificado por Moreno B., Carvajal R. y Escobar R.	<p><b>DESGASTE EMOCIONAL:</b> hace referencia a sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo. Ítems 1,2,3,4 y 6</p> <p><b>DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO:</b> respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. Ítems 8,9,13,14 y 15</p> <p><b>EFICACIA PROFESIONAL:</b> expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo Ítems 5, 7, 10,11,12 y 16</p>	Ordinal

		(2001). <b>categoría final</b> Grado alto Grado medio Grado bajo		
--	--	------------------------------------------------------------------------------	--	--

## **2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA Y MUESTREO**

**Población:** La población de estudio estuvo conformada por 64 agentes policiales que laboran en la comisaria de Huaral. Por ser una población pequeña se tomó la totalidad de agentes policiales.

### **Criterios Inclusión:**

- ✓ Agentes policiales que laboren en la Comisaria de Huaral
- ✓ Agentes policiales con un (1) año mínimo de antigüedad.
- ✓ Agentes policiales de tránsito que acepten participar en la investigación.

### **Criterios Exclusión:**

- ✓ Agentes policiales que se encontraban de vacaciones
- ✓ Agentes policiales que se encontraban de comisión u operativos
- ✓ Agentes policiales que se encontraban con descanso medico

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para el desarrollo de la investigación se utiliza el Inventario Burnout de Maslach en su versión para servicios humanos (MBI), el cual fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson en Estados Unidos en 1981 y cuenta con una adaptación. El inventario comprende tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal y está compuesto por 22 ítems valorados con una escala de frecuencia tipo Likert de siete puntos.

En una adaptación realizada por Moreno B Carvajal R. y Escobar R. en el 2001, donde hacen una modificación también de las dimensiones en las que se divide el cuestionario y son: Desgaste emocional, Cinismo y eficacia profesional, consta de 16 preguntas, dividido en 3 dimensiones La puntuación que se designó fue, (0) Nunca, (1) Muy raras veces a lo largo del año, (2) En algunas ocasiones a lo largo del año, (3) En bastantes ocasiones a lo largo

del año, (4) Frecuentemente a lo largo del año, (5) Casi cada día, (6) Cada día.

**Validez.-** La guía de observación y el instrumento fue sometido a validez de contenido, mediante el juicio de 3 jueces expertos. Se utilizó la prueba binomial que incluían todos los ítems. El análisis de juicio de expertos otorgó un coeficiente altamente significativo con una concordancia de 100% en la congruencia de jueces respectivamente, por lo tanto se concluye que el instrumento es aplicable para la muestra. (Anexo 2)

**Confiabilidad.-** La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 20 agentes policiales a través de Crombach en el programa SPSS. 21, obteniendo un resultado de 0.719, siendo su confiabilidad alta. (Anexo 3)

La recolección de datos se genera después de haber realizado los trámites administrativos ante la coordinación de investigación de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, para solicitar permiso al Coronel Herman Valdivieso Carpio de la División Policial de Huaral. El instrumento se aplicó durante el mes de Julio, y tuvo una duración de 20 minutos. El instrumento fue aplicado al término de la formación y/o refrigerio.

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Luego de concluir con la recolección de los datos, estos fueron procesados mediante la base de datos IBM SPSS 21.0 (software y soluciones de análisis predictivo en su versión 20) que es un completo conjunto de datos y herramientas de análisis predictivo fácil de utilizar para usuarios empresariales, analistas y programadores estadísticos y es una herramienta útil para el procesamiento y posterior análisis de los datos ingresados en forma de códigos a su vez permitió presentar los resultados a través de tablas y gráficos.

## 2.6 ASPECTOS ÉTICOS

**La autonomía:** El agente policial decidirá voluntariamente si participar o no en la investigación, pudiendo retirarse en cualquier momento si lo considera necesario; se le explicará la necesidad de firmar el formato de consentimiento informado, los objetivos y propósito del estudio.

**Beneficencia:** Se buscará en este estudio el beneficio del participante en forma indirecta, es posible que a través de los resultados se pueda mejorar las estrategias de la enfermera para el autocuidado acerca del síndrome de Burnout.

**Justicia:** Todos los participantes del estudio, participarán sin distinción alguna, no se discriminará por razones de creencias, religión, nivel de instrucción etc.

**No maleficencia:** Los participantes no serán sometido a ningún riesgo porque los cuestionarios serán de manera anónima y se les explicará que los datos obtenidos serán muy confidenciales se usarán sólo con fines investigativos.

### III. RESULTADOS

TABLA 1

**GRADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES  
POLICIALES DE LA DIVISIÓN POLICIAL DE HUARAL. PERÚ. 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	15	23.4	23.4
<b>Medio</b>	36	56.3	79.7
<b>Alto</b>	13	20.3	100.0
<b>Total</b>	64	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la siguiente tabla se puede observar que el 56.3% (36) de agentes policiales de tránsito tienen un grado medio del Síndrome de Burnout, el 23.4% (15) tienen un grado bajo y el 20.3% (13) un grado alto del Síndrome de Burnout.

**TABLA 2.**  
**GRADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES**  
**SEGÚN EL DESGASTE EMOCIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	14	21.9	21.9
<b>Medio</b>	36	56.3	78.1
<b>Alto</b>	14	21.9	100.0
<b>Total</b>	64	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la siguiente tabla se puede observar que del 100% de los agentes el 56.3% tienen un grado medio de desgaste emocional y el 21.9% tienen un grado alto y bajo de desgaste emocional.

**TABLA 3.**

**GRADO DE SINDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES  
SEGÚN LA DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	21	32.8	32.8
<b>Medio</b>	28	43.8	76.6
<b>Alto</b>	15	23.4	100.0
<b>Total</b>	64	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la siguiente tabla se puede observar que del 100% de los agentes, el 43.8% tienen un grado medio de despersonalización o cinismo, el 32.8% tienen un grado bajo y el 23.4% un grado alto de despersonalización o cinismo.

**TABLA 4.**  
**GRADO DE SINDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES**  
**SEGÚN LA EFICACIA PROFESIONAL.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	35	54.7	81.3
<b>Medio</b>	17	26.6	26.6
<b>Alto</b>	12	18.8	100.0
<b>Total</b>	64	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la siguiente tabla se puede observar que del 100% de los agentes, el 54.7% tienen un grado bajo de eficacia profesional, el 26.6% tienen un grado medio y el 18.8% un grado alto de eficacia profesional.

#### IV. DISCUSION

El trabajo policial es considerado una ocupación muy dura, con un nivel de responsabilidad y a la misma vez se encuentran expuestos a diversos acontecimientos que pueden ser perjudiciales para su salud.

El objetivo de este estudio fue medir el grado de Síndrome de Burnout que presentan los agentes policiales de la División Policial de Huaral, 2017.

En relación a los resultados obtenidos se encontró que el 56.3% tiene un grado medio de Síndrome de Burnout, el 23.4% presenta un grado bajo y el 20.3% presenta un grado alto de Síndrome de Burnout. Este estudio tiene relación con el estudio realizado por Arias, Cohello donde se encontró que el 87 % de los efectivos policiales presentaron niveles moderados de SB. Al respecto Gershon <sup>1</sup>, refiere que puede deberse a la situación a la que se enfrentan los policías frente a un trabajo estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer. Unido a ello, ciertos aspectos específicos del trabajo policial, como es la alta demanda y bajo control, el trabajo por turnos, y el frecuente contacto con el ciudadano, condicionan un ritmo vertiginoso, que va a generar angustia, agotamiento emocional, trastornos en la alimentación, actividad física y descanso.

Por otro lado Los policías de tránsito se encuentran también expuestos a diversas situaciones como a ruidos, la radiación solar, aire contaminado, entre otras. Como lo menciona Zacarias <sup>26</sup> una persona no debe exponerse a un máximo de 60 decibeles y sin embargo los policías día a día se encuentran expuestos de 95 a 100 decibeles el cual a largo plazo puede ocasionar sordera, taquicardia y hasta un ataque al corazón. Y por si fuera poco estos también tienen que lidiar con el mal humor de los conductores, las faltas de respeto, el incumplimiento de las reglas estipuladas que van a conllevar a que los agentes policiales experimenten una situación de estrés crónico

por no tener la capacidad de enfrentarse o de manejar ante la situación, que en un futuro lo va a conllevar a presentar el Síndrome de Burnout.

En cuanto a los objetivos específicos se observa que el 56.3% de los agentes policiales tienen un grado medio de desgaste emocional y el 21.9% tienen un grado alto y medio. Sin embargo hay diferencias en un estudio realizado por Arias y Jiménez<sup>5</sup> en Arequipa quien encontró que el 80,42% de los policías presenta un nivel severo en la dimensión agotamiento emocional. Al respecto Maslach et al, describen que el profesional que brinda servicios se siente exhausto por el contacto diario con personas que demandan su atención o ayuda, ocasionando cansancio emocional y físico que luego se manifiestan a través de comportamientos negativos y una actitud de cinismo, fría y distante hacia el trabajo, disminución del sentimiento de compromiso hacia el trabajo y la energía se vuelve agotamiento.

El resultado encontrado en la presente investigación puede deberse a las largas horas de trabajo y a la presión a los que puedan estar siendo sometidos los agentes policiales, no se puede ignorar que el tránsito en la ciudad de Lima es un caos y que está relacionada generalmente a la cultura del conductor al manejar en la ciudad, la excesiva cantidad de automóviles y la falta de una adecuada distribución e infraestructura en el país, convirtiéndose en un desorden descomunal produciendo en los agentes policiales de tránsito el síndrome de Burnout debido a la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes.

En cuanto a la dimensión despersonalización se observa que el 43.8% de los agentes policiales de tránsito tienen un grado medio, el 32.8% tienen un grado bajo y el 23.4% un grado alto. Similar al estudio realizado por Arias y Jiménez<sup>5</sup> quienes encontraron que el 44,06% de los policías presenta un nivel moderado en la dimensión despersonalización por lo que posiblemente estos se encuentren

propensos a desarrollar el síndrome en un futuro, ya que este no se instale repentinamente. Al respecto Bosqued<sup>19</sup> refiere que el progreso del Burnout no es igual para todas las personas, es decir que no todos los profesionales que empiezan el Síndrome siguen el mismo curso evolutivo.

En la dimensión eficacia profesional se encontró que el 54.7% de los agentes policiales presentan un grado bajo, el 26.6% tienen un grado medio y el 18.8% un grado alto de eficacia profesional. Se encuentran semejanzas en el estudio realizado Arias, Cohello<sup>10</sup> en Perú en supervisores de seguridad industrial donde se encontró que la baja realización personal o eficacia profesional tiene mayor grado de severidad de las tres dimensiones del síndrome. Como lo menciona Guerrero la dimensión de eficacia profesional es una dimensión que está comprometida en que evolucione el Síndrome, quizá en menor proporción que las otras dos dimensiones. El obtener resultados bajos en niveles de eficacia profesional hace pensar que hay un grupo de agentes policiales que tiendan a experimentar sentimientos de incompetencia, y que por otro lado el grupo que presenta mayor nivel de eficacia profesional se encuentren empleando estrategias que van dirigidas hacia el problema y que de una manera u otra les permita adaptarse a su entorno laboral. .

## V. CONCLUSIONES

1. Los agentes policiales de tránsito presentan en su mayoría un grado medio de síndrome de Burnout.
2. Los agentes policiales de tránsito presentaron en su mayoría un grado medio en la dimensión desgaste emocional.
3. Los agentes policiales de tránsito presentaron en su mayoría un grado medio en la dimensión despersonalización.
4. Los agentes policiales de tránsito presentaron en su mayoría un grado bajo en la dimensión eficacia profesional.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la alta dirección de la división policial de Huaral realicen las coordinaciones respectivas para que los agentes de policía de tránsito sean evaluado periódicamente por el personal de salud especializado en el tema para evitar que en un futuro próximo los agentes policiales puedan llegar a presentar niveles altos de Síndrome de Burnout.
- Implementación de programas de salud en la que los agentes policiales puedan entender de que trata el Síndrome y las consecuencias negativas que pueden ocasionar en la salud.
- Implementar estrategias que faciliten a que exista en mejor manejo a las diversas situaciones estresantes a los que se encuentran expuestos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

1. Gershon R., Lin S. y Li X. Work stress in aging police officers. *Journal of occupational and environmental medicine* (2002), pp. 160-167.
2. Organización Mundial de la Salud. (OMS). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. 2008. Recuperado de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)
3. Martínez P, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.
4. Pinzón, y Torres. Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis-Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM*, 2014; 5 (5): 62-73.
5. Arias, W. L. & Jiménez, N. A. Estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en Enfermeras, Policías y Docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*, 2012; 2 (2): 180-206.
6. Martínez P, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.
7. Durán M. El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. [Tesis doctoral] España: Facultad de Psicología. Universidad de Málaga, 2001
8. Solís J. y González T. Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 2015; (15), 5.
9. Romero A. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. [Tesis para licenciatura] Lima: Facultad de letras y ciencias humanas. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2015.
10. Arias W., Cohello N., y Lucía A. Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & trabajo*, 2015; 17 (52): 77-82. [revista virtual]. [fecha de acceso 04 de Abril del 2016]. En:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100013)

11. Albuerme M., Nieto M. y Carreño A. Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de Psicología*, 2014; 31 (3): 291-298.
12. Jenaro-Rio., Flores-Robaina. y Gonzalez-Gil. Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2012; 7 (1): 107-121
13. Sánchez J. Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 2012; 18 (1): 69-74. [revista virtual]. [fecha de acceso: 27 Oct. 2016] En: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68623931009.pdf>
14. Gabinete psicopedagógico. Estrés. Universidad de Granada. 2011. Disponible en: [http://ve.ugr.es/pages/gpp/documentos/estres\\_imprimir/!](http://ve.ugr.es/pages/gpp/documentos/estres_imprimir/)
15. Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)
16. Pinzón, y Torres. Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis-Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM*, 2014; 5 (5): 62-73.
17. Martínez P, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.
18. Durán M., Rodríguez R. y Fernández L. PREVALENCIA DEL SÍNDROME DEL QUEMADO Y ESTUDIO DE FACTORES RELACIONADOS EN LAS ENFERMERAS DEL CHUVI (Complejo Hospitalario Universitario de Vigo). *Enfermería Global*. 2006: 5(1).
19. Bosqued, Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? Barcelona. 2008

20. Martínez P, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Septiembre.
21. Edelwich J. Y brodsky A.: Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions, 1980
22. Filas, S. (2010). Acompañamiento terapéutico y Síndrome de Burnout. [Tesis de Pregrado] Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC102411.pdf>
23. Fernández y Abascal. Estilos y Estrategias de Afrontamiento. Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción. Madrid: 1997
24. Pines, A., y Kafry, D.. Coping with burnout. The Burnout Syndrome (1981) pag. 391-410. Recuperado de: <http://www.researchgate.net/publication/26420269>
25. Moreno B., Carvajal R. y Escobar R. “La evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y Estrés 2001; <7(1):69-78.
26. Gil-Monte. El síndrome de quemarse por el trabajo (“burnout”): Un enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: 2005.
27. Tonon. “Calidad de vida y Desgaste Profesional: Una mirada del síndrome del Burnout”.- 1ra ed. – Buenos Aires: 2003
28. Guerrero. Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. Análisis de Psicología, (2003) pag145-158.
29. Rico J y Salas L. Inseguridad ciudadana y policial. Madrid: 1988
30. Madariaga. Policía de Tránsito: una actividad de alto riesgo para la salud. Perú. 2013
31. Marriner A, Alligood MR. Modelos y teoría en enfermería. 4ª ed. Madrid, España: Hartcourt/Brace; 1999. p.229-231.

## VIII. ANEXOS

### ANEXO A



**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**  
**CUESTIONARIO MBI**

**Código: 00**\_\_\_\_

El que se le presenta a continuación forma parte de una investigación de salud pública, es conducida por INGRID VALLADARES LEYVA, estudiante del IX ciclo de la Escuela Académico Profesional De Enfermería, de la Universidad Cesar Vallejo - sede Lima Norte, el cual lleva como título Síndrome de Burnout en Agentes Policiales de transito de la Comisaria De Huaral. Perú. 2017, para lo cual es necesaria la recopilación de datos.

**Instrucciones:** El cuestionario contiene 16 preguntas.

Conteste MARCANDO CON UNA X en la casilla que considere correspondiente

- (0) Nunca
- (1) Muy raras veces a lo largo del año
- (2) En algunas ocasiones a lo largo del año
- (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año
- (4) Frecuentemente a lo largo del año
- (5) Casi cada día
- (6) Cada día

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo							
3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él							
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí							

5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
6. Me siento acabado(a) al final de la jornada							
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago							
11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo							
12. Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo							
13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten							
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente							
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas							

**ANEXO B  
PRUEBA BINOMIAL**

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			p valor	
	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
12	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.018	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002	
										prueba binomial	0.003

**GRADO DE CONCORDANCIA**

Ta = N° total de acuerdos	144
Td =	0

Grado de concordancia entre jueces	<b>100.0</b>
------------------------------------	--------------

Ta = N° total de acuerdos			
Td = N   total de desacuerdos			
b = Grado de concordancia entre jueces			
b=	Ta	x 100	
	Ta + Td		

### ANEXO C

**Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
I1	2,08	1,129	26
I2	4,81	,981	26
I3	,81	,694	26
I4	2,62	,941	26
I5	4,08	,891	26
I6	3,69	,788	26
I7	4,50	,812	26
I8	4,69	,838	26
I9	3,23	,863	26
I10	5,15	,675	26
I11	3,00	,748	26
I12	3,23	,765	26
I13	1,46	1,067	26
I14	5,08	,744	26
I15	1,54	1,029	26
I16	4,92	,891	26

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	16

**ANEXO D**  
**AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

*"Año del buen servicio al ciudadano"*

Los Olivos, 17 de Mayo de 2017.

**CARTA N° 193 -2017/EP/ENF.UCV-LIMA**

**Señor Coronel de la PNP**  
*Herman Valdivieso Carpio*  
**Jefe de la División Policial de Huaral**

**Lima**  
**Presente.-**

**Asunto: Solicitó Autorizar la ejecución del proyecto de investigación de Enfermería.**

De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarla cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo y en el mío propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que la estudiante Valladares Leyva Ingrid Dayana del X ciclo de estudios de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, pueda realizar la ejecución de su investigación titulada: **"Síndrome de Bournot en Agentes Policiales de la División Policial de Huaral, 2017"**. Por lo tanto solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente.



**Mg. Lucy Becerra Medina de Puppi**  
**Coordinadora del Área de Investigación**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**  
**Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte**

LB/ms -  
C/c: Archivo.

O.A. 70807  
**HERMAN ROSMINIO VALDIVIESO CARPIO**  
**CORONEL PNP**  
**JEFE - DIVPOL HUARAL**

**ANEXO E**  
**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**



**POLICIA NACIONAL DEL PERU**  
**REGION POLICIAL LIMA**  
**DIVPOL HUARAL**

**CONSTANCIA**

El Coronel PNP Herman R. VALDIVIESO CARPIO –Jefe de la División Policial Huaral, hace constar que en merito de la Carta N° 193-2017/EP/ENF.UCV.LIMA del 17MAYO2017, procedente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Norte; **HACE CONSTAR:**

Que, la persona de Ingrid Dayana VALLADARES LEYVA, estudiante del X Ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, ha concluido su investigación titulada “Síndrome de Bournot en Agentes Policiales”, la misma que realizo al personal policial de las diferentes Comisarias de la División Policial Huaral.

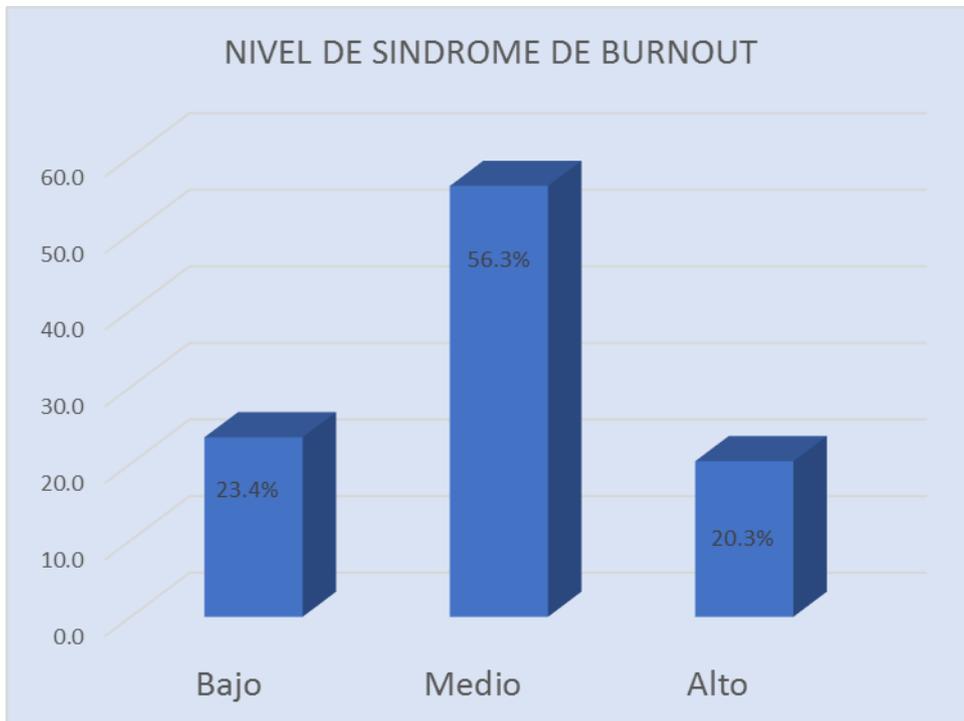
Se emite la presente para los fines pertinentes.

Huaral, 26 de Agosto del 2017.

  
0A-17-207  
HERMAN ROSMARIO VALDIVIESO CARPIO  
CORONEL PNP  
JEFE - DIVPOL HUARAL

ANEXO F  
GRAFICO 1

GRADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES  
POLICIALES DE LA DIVISIÓN POLICIAL DE HUARAL. PERÚ. 2017

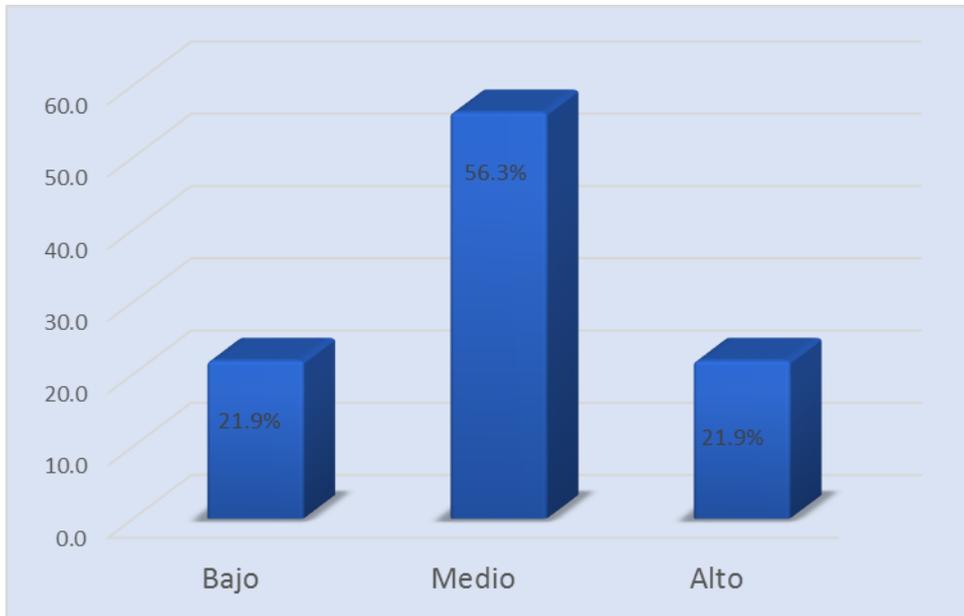


Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En el siguiente gráfico se puede observar que el 56.3% (36) de agentes policiales de tránsito tienen un grado medio del Síndrome de Burnout, el 23.4% (15) tienen un grado bajo y el 20.3% (13) un grado alto del Síndrome de Burnout.

## GRAFICO 2

### GRADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES DE SEGÚN EL DESGASTE EMOCIONAL

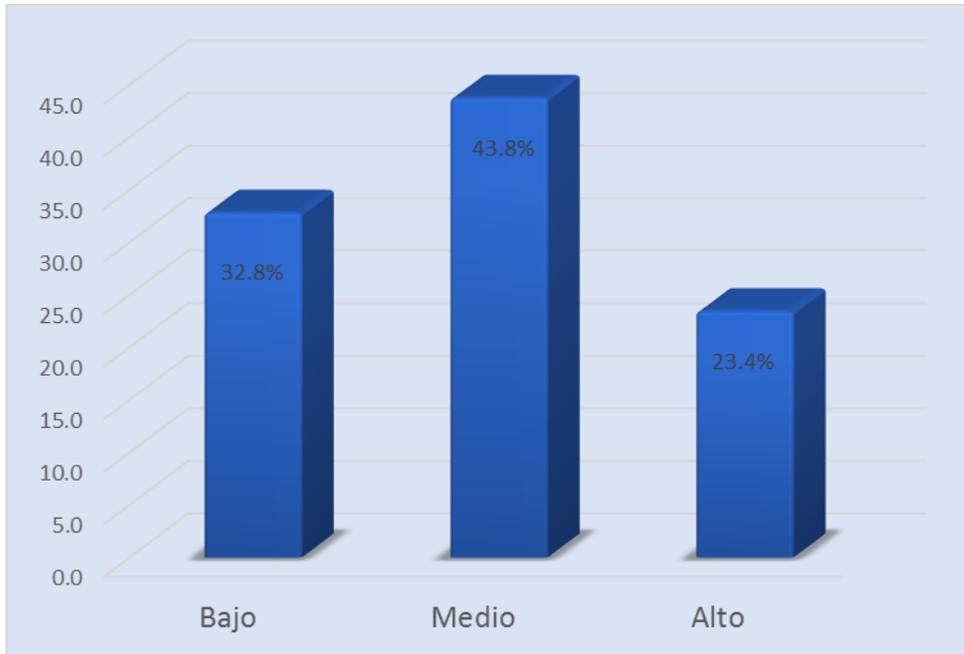


Fuente: elaboración propia

Interpretación: En el siguiente gráfico se puede observar que del 100% de los agentes el 56.3% tienen un grado medio de desgaste emocional y el 21.9% tienen un grado alto y bajo de desgaste emocional.

### GRAFICO 3

#### GRADO DE SÍNDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES SEGÚN LA DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO.

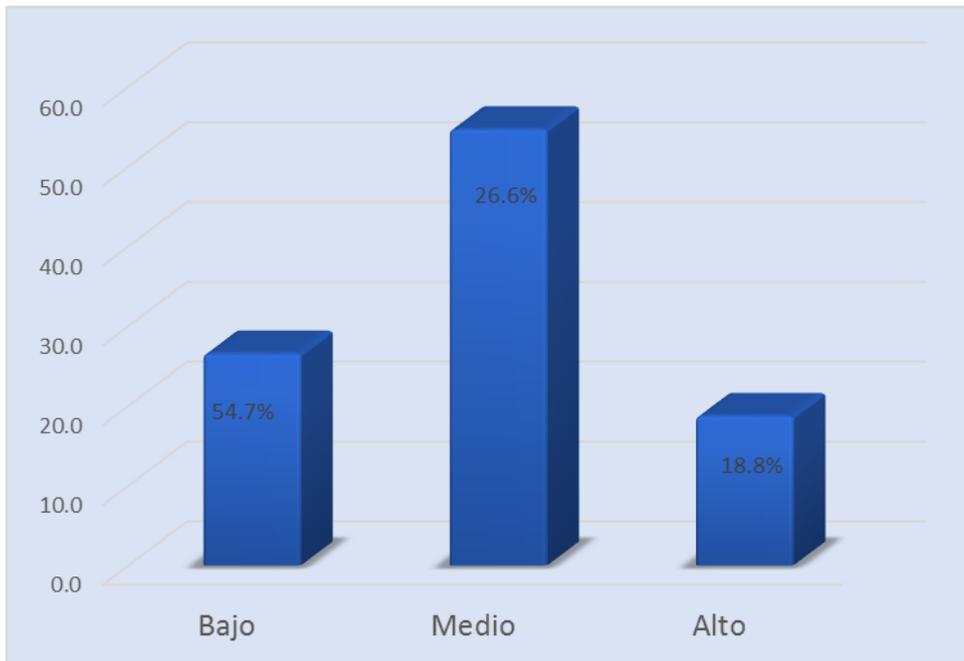


Fuente: elaboración propia

Interpretación: En el siguiente gráfico se puede observar que del 100% de los agentes, el 43.8% tienen un grado medio de despersonalización o cinismo, el 32.8% tienen un grado bajo y el 23.4% un grado alto de despersonalización o cinismo.

#### GRAFICO 4

### GRADO DE SINDROME DE BURNOUT EN AGENTES POLICIALES SEGÚN LA EFICACIA PROFESIONAL.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: En el siguiente gráfico se puede observar que del 100% de los agentes, el 54.7% tienen un grado bajo de eficacia profesional, el 26.6% tienen un grado medio y el 18.8% un grado alto de eficacia profesional.