

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

“AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
PERSONAL POLICIAL DE INVESTIGACIÓN DE LA CIUDAD DE  
CAJAMARCA, 2019”

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título Profesional de Licenciado en Psicología

Autores:

Flor Patricia Salas Lombardi

Billesterman Bustamante Becerra

Asesor:

DR. Luis Vásquez Rodríguez

Cajamarca – Perú

2020

COPYRIGHT © 2019

BILLESTERMAN BUSTAMANTE BECERRA

FLOR PATRICIA SALAS LOMBARDI

Todos los derechos reservados

*UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO*

*FACULTAD DE PSICOLOGÍA*

*CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA*

*APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL*

*“AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL POLICIAL  
DE INVESTIGACIÓN DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2019”*

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| Presidente: | Dr. Rafael Antonio Leal Zavala. |
| Secretario: | Mg. Ricardo Monzón Portilla.    |
| Asesor:     | Dr. Luis Vásquez Rodríguez.     |

A:

Mis queridos padres y hermanos por mostrarme, humildad, fortaleza, ímpetu para seguir adelante y culminar satisfactoriamente mi tercera profesión.

Bile

Mi amado esposo César e hijos Diego y Steysi por su apoyo incondicional dándome la fuerza en los momentos de flaqueza, a mis queridos padres Gloria y Alejandro por los valores inculcados para poder alcanzar todas mis metas y a mis hermanos por acompañarme en esta ardua tarea.

Patricia

## AGRADECIMIENTOS

Dios por ser nuestro guía, por iluminarnos y fortalecer nuestro camino.

Nuestro asesor: Dr. Luis Vásquez Rodríguez por brindarnos apoyo incondicional y generosidad humana, en la realización de nuestro trabajo de investigación.

Los docentes de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello por todos los conocimientos brindados que nos ha permitido el enriquecimiento y la motivación para crecer como profesionales.

La policía de investigación de Cajamarca, por su colaboración y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en Personal Policial de Investigación del departamento de Cajamarca. El diseño de investigación fue no experimental, asimismo fue de corte transversal y descriptiva correlacional. Se trabajó con una población conformada por 160 Policías de Investigación del departamento de Cajamarca de sexo masculino y femenino, cuya muestra estuvo conformada por 113 Agentes policiales, que fueron elegidos por muestreo aleatorio simple. Los instrumentos que se utilizó fueron: el cuestionario Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986), adaptado a la población peruana por Llaja (2007) y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés de Carver et al. (1989) adaptado al contexto peruano por Casuso (1996), que identificaron la relación entre ambas variables y sus dimensiones en agentes policiales de la ciudad de Cajamarca. Se encontró que el afrontamiento al estrés se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal policial del departamento de Cajamarca, a un nivel de 99% de confiabilidad. Asimismo, se tiene que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,997, el cual indica según Mondragón (2014), que el tipo de correlación es “positiva perfecta” entre las variables de estudio.

*Palabras claves: Afrontamiento, Estrés, Síndrome de Burnout, agentes policiales.*

## ABSTRACT

This investigation has as objective to determine the relation that exists between the Burnout syndrome and coping to stress in Police investigation Personnel of Cajamarca's department. The design of the investigation was not experimental, likewise, it was also cross-sectional and correlational descriptive. It was carried out with a population made up of 160 investigation Policies of Cajamarca's department, male and female, whose sample was made up of 113 police officers, who were chosen by simple random sampling. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory questionnaire by Maslach and Jackson (1986), adapted to the Peruvian population by Llaja (2007) and the Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés by Carver et al. (1989) adapted to the Peruvian context by Casuso (1996), which they identify the relationship between both variables and their dimensions in police officers of the city of Cajamarca. It was found that coping with stress is significantly related to Burnout syndrome in police personnel in the department of Cajamarca, at a 99% level of reliability. Likewise, the value of the Spearman correlation coefficient is 0.997, which indicates according to Mondragon (2014), that the type of correlation is "perfect positive" between the study variable.

Keywords: coping, stress, Burnout syndrome, police officers.

# ÍNDICE

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA .....                            | iv  |
| AGRADECIMIENTOS .....                        | v   |
| RESUMEN .....                                | vi  |
| ABSTRACT.....                                | vii |
| INTRODUCCIÓN .....                           | 1   |
| CAPITULO I .....                             | 4   |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....            | 4   |
| 1.1 Planteamiento del Problema .....         | 5   |
| 1.1.1. Formulación del problema.....         | 7   |
| 1.2. Objetivos de la investigación .....     | 7   |
| 1.2.2. Objetivo General: .....               | 7   |
| 1.2.3. Objetivos Específicos: .....          | 7   |
| 1.3. Justificación de la investigación. .... | 8   |
| CAPÍTULO II .....                            | 10  |
| II. MARCO TEÓRICO .....                      | 10  |
| 2.1. Antecedentes de Investigación.....      | 11  |
| 2.2. Bases Teóricas. ....                    | 16  |
| 2.2.1. Afrontamiento .....                   | 16  |
| 2.2.2 Estilos de afrontamiento .....         | 17  |



|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3 Estrategias de afrontamiento .....                                 | 20 |
| 2.2.4 Estrés. ....                                                       | 20 |
| 2.2.5 Fases del estrés .....                                             | 22 |
| 2.2.6 Causas del estrés. ....                                            | 24 |
| 2.2.7 Prevención del estrés .....                                        | 26 |
| 2.2.8 Síndrome de Burnout .....                                          | 27 |
| 2.2.9 Factores del síndrome de Burnout según teoría socio cognitiva..... | 30 |
| 2.2.10 Consecuencias del síndrome de Burnout.....                        | 31 |
| 2.2.11 Dimensiones del síndrome de Burnout .....                         | 32 |
| 2.2.12 Etapas de síndrome del Bunout. ....                               | 33 |
| 2.2.13 Tratamiento y prevención .....                                    | 35 |
| 2.2 Definición de Términos Básicos.....                                  | 35 |
| 2.3.1. Afrontamiento al estrés .....                                     | 35 |
| 2.3.2. Estilos de afrontamiento .....                                    | 35 |
| 2.3.3. Estrategias de afrontamiento .....                                | 36 |
| 2.3.4. Estrés .....                                                      | 36 |
| 2.3.5. Burnout .....                                                     | 36 |
| 2.3 Hipótesis de Investigación.....                                      | 36 |
| 2.4.1. Hipotesis General.....                                            | 36 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas.....                                        | 37 |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 2.4 Operacionalizacion de variables .....                  | 37 |
| CAPÍTULO III .....                                         | 40 |
| III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....                          | 40 |
| 3.1 Tipo de Investigación: .....                           | 41 |
| 3.2 Diseño de investigación.....                           | 41 |
| 3.3 Población, muestra y unidad de análisis .....          | 42 |
| 3.3.1 Población. ....                                      | 42 |
| 3.3.2 Muestra. ....                                        | 42 |
| 3.3.3 Unidad de análisis.....                              | 42 |
| 3.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación: ..... | 43 |
| 3.4.1. Criterios de inclusión: .....                       | 43 |
| 3.4.2. Criterios de Exclusión .....                        | 43 |
| 3.4.3. Criterios de Eliminación.....                       | 43 |
| 3.5 Instrumento de recolección de datos .....              | 43 |
| 3.6 Procedimiento de recolección de datos.....             | 47 |
| 3.7 Análisis de datos.....                                 | 48 |
| CAPÍTULO IV .....                                          | 50 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....                | 50 |
| 4.1. Resultados de la investigación.....                   | 51 |
| 4.1.1. Nivel descriptivo.....                              | 52 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 4.2. Discusión .....                    | 58 |
| CAPITULO V .....                        | 61 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 61 |
| 5.1 Conclusiones .....                  | 62 |
| 5.2 Recomendaciones .....               | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....        | 64 |
| ANEXOS .....                            | 69 |

## LISTA DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla N°1: Distribución de la población y muestra según sexo.....                                                                                                                     | 42 |
| Tabla N°2: Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman.....                                                                                                        | 51 |
| Tabla N°3: Distribución según estilos de afrontamiento al estrés del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca, 2019.....                                      | 52 |
| Tabla N°4: Distribución según niveles de Burnout del personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019.....                                                          | 53 |
| Tabla N°5: Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del síndrome de Burnout del personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca 2019..... | 54 |
| Tabla N°6: Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento al estrés del personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca 2019..... | 55 |
| Tabla N°7: Relación general entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en el personal policial del departamento de Cajamarca.....                             | 56 |
| Tabla N°8: Prueba de normalidad de los estilos de afrontamiento del estrés y de las dimensiones del síndrome de Burnout .....                                                         | 56 |

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las personas que trabajan directamente con sujetos, están propensos a una dura carga por horarios abarrotado de trabajo, altos niveles de exigencia, inestabilidad laboral, entre otras; por lo que estas cualidades concernientes a su trabajo ocasionan el estrés laboral, nombrado asimismo síndrome de Burnout. Por consiguiente, el manejo apropiado de estrategias de afrontamiento podría indicar un empleo mejorado de este síndrome.

A parte de todo, se ve que la inseguridad, ha ido en aumento, por lo tanto la policía es el primordial organismo en combatir la inseguridad y el crimen, el trabajo del personal policial es calificado como una ocupación de nivel alto de estrés, debido a que los policías están propensos a condiciones violentas, peligrosas y exigentes.

El presente trabajo de investigación es determinar los estilos de Afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.

En el capítulo primero, se describe el problema de investigación, detallándose el planteamiento del problema, formulación del problema también la justificación y los objetivos de la investigación, señalando el propósito de la investigación.

En el capítulo segundo, se precisa el marco teórico, antecedentes de investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis de investigación, culminando este capítulo con la Operacionalización de variables.

En el capítulo tercero, especificamos, el método de investigación, tipo de investigación, Tipo de investigación, Diseño de investigación, Población, muestra y

unidad de análisis, Instrumentos de recolección de datos, Procedimiento de recolección de datos, Análisis de datos, Consideraciones éticas.

En el capítulo cuarto: analizamos los resultados, también realizamos la discusión de los mismos, por último en el quinto capítulo consideramos las conclusiones y recomendaciones.

Las variables estudiada son estudiadas y conocidas hace una década en diferentes profesionales del mundo y de nuestro país, sin embargo, es poco investigado en personal militar profesional. Es así, que teniendo como una necesidad, se creyó por conveniente realizar la investigación teniendo como objetivo determinar si existe correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en personal policial de investigación de departamento de investigación de la provincia de Cajamarca. Cuya hipótesis se planteó como, sí existe relación entre estas variables. El tipo de investigación es aplicada de carácter Descriptivo – Explicativo – Correlacional y se aplicó a los policías de investigación del departamento de Cajamarca, que fueron un total de 113 efectivos policiales. Se utilizó como instrumentos el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y el Inventario de Estimación del Afrontamiento (COPE); ambos instrumentos adaptada a esta población. La principal conclusión es que existe correlación entre el Afrontamiento al estrés y el Síndrome de Burnout. Se recomienda, por lo tanto, es necesario la prevención del síndrome, así también comprometerse con la institución a fin de fomentar el compromiso, a través de estrategias que intensifique la energía, implicación y eficacia realizando programas de intervención psicológica y coordinar actividades de salud mental, en la población en estudio, con el fin de reforzar las

estrategias de afrontamiento para hacer frente a situaciones problemáticas que pueden presentar en sus actividades diarias.

Palabra clave: Dimensiones de Burnout y estilos de afrontamiento.

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



## 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el país atraviesa momentos complicados en el que la sociedad se desintegra cada vez más, como resultado de las circunstancias adversas a las que nos enfrentamos. Todo esto perturba a las personas, sobre todo a los policías, imposibilitándoles que efectúen con eficacia su papel designado.

Los policías mostrarán una gran disposición al trabajo si encontraran en las personas con las que laboran, empatía, altruismo, tolerancia y sobre todo cooperación. De esta manera se van a sentir involucrados y satisfechos con su empleo, ya que la existencia de elementos organizacionales negativos acabarían debilitando las buenas actitudes que pudieran tener. En este sentido es de gran importancia este estudio realizado.

La situación de los agentes policiales a nivel mundial es considerada como agobiante y peligrosa, debido a que es una actividad que requiere mucho esfuerzo los cuales afectan en sus vidas y en su energía de modo significativo y en muchos casos pueden llevar a la probabilidad de resultar heridos o muertos, esta condición unida a la labor propia que realizan los efectivos policiales, los cuales se encuentran sujetos a cambios constantes como horarios, sitio de vivienda, igualmente como el propio ritmo de trabajo generan en los policías situaciones perjudiciales tales como angustia, daño emocional, dolencias físicas y factores de peligro en su salud, es por ello que se define a esta labor como un alto riesgo de burnout. (Gershon, 2002 citado en Mas, 2017).

Se aprecia que el trabajo de los policías requiere de sacrificio a la vez compromiso, ya que ello hace que estén sujetos a demandas, responsabilidades, gran esfuerzo y

también a un ritmo de vida demasiado acelerado, lo que es nocivo para el bienestar y salud de los agentes policiales, ocasionando en algunos casos daño físico y también psicológico así como agotamiento, cansancio, falta de interés para realizar una labor adecuada, pudiendo llegar a sufrir de Burnout (Mas, 2017).

Autores como Stearns y Moore, (1993) señalan que la profesión del policía sufre de manera moderada altos niveles de Burnout, debido a esto, el trabajo de la policía es una de los más estresantes ya que los efectivos se enfrentan diariamente con personas con mala conducta ya que se espera que respeten, sean atentos y considerados con todos, inclusive cuando se enfrenten con serias provocaciones; sabiendo que en su vida cotidiana trabajan con gente peligrosa y personas antisociales.

Dowler, (2005), indica que según los estudios hechos, figura que los estresores que facilita la aparición del burnout en el cuerpo de policía, se evidencia los estresores propios del trabajo y los estresores propios de la organización. En lo referido al trabajo son el aburrimiento e inactividad, exigencia exagerada de sus superiores, el tener que usar la fuerza y de la discrecionalidad, tomar decisiones críticas y el estar expuesto continuamente al dolor y a la angustia ciudadana, al peligro, a la violencia y a una probable muerte.

En relación a la problemática de los agentes policiales, en España, Navarro (2018) refiere que los factores de riesgo de la población general suelen ser, emocionales, económicos o de salud mental, dándose más en la labor policial, que pueden ser los turnos que impidan conciliar la vida familiar y laboral, poco reconocimiento en el trabajo, estar sometido constantemente a situaciones de mucho estrés como ver gente

muerta por accidentes, ver niños víctimas de abusos; todo esto puede llevar poco a poco al policía a tener hasta una idea suicida".

Con respecto a México, Martínez (2018) menciona: Que cinco de cada diez policías en el estado de Querétaro presentan estrés, mismo que se genera por las largas jornadas de trabajo y las situaciones a las que se enfrentan para abatir a la delincuencia, lo que detona que estos presenten alteraciones de carácter y tendencias suicidas. La psicóloga en seguridad, advirtió que si el conocido también como síndrome de Burnout no se combate, los oficiales pueden tener alteraciones en su carácter como enojo, baja autoestima, poco rendimiento e incluso pensar de forma suicida; recordó que hace algunos años se presentó un deceso por esta situación en la capital del estado.

#### 1.1.1. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación que existe entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca?

### 1.2. Objetivos de la investigación

#### 1.2.2. Objetivo General:

- Determinar la relación de los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.

#### 1.2.3. Objetivos Específicos:

- Identificar los estilos de afrontamiento al estrés del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca.

- Identificar los niveles de Burnout del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca.
- Identificar si existe relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y agotamiento emocional en el personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.
- Identificar si existe relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y despersonalización en el personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.
- Identificar si existe relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y realización personal en el personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.

### 1.3. Justificación de la investigación.

Esta investigación es importante, tomando en consideración las líneas de investigación de la facultad de psicología y salud pública cuyo objetivo de estudio e intervención son los principales problemas de salud en nuestra región, a partir de los aportes de la psicología. Comprende dos grandes sub áreas de investigación. La primera referida a la promoción, prevención e intervención en problemas de salud mental tales como el alcoholismo, depresión, suicidio y otros. Y la segunda, concerniente a la investigación en psicología de la salud y calidad de vida con enfoque comunitario, así mismo permitirá incrementar el conocimiento en función al síndrome de burnout del agente policial de Cajamarca, asimismo contribuirá al rendimiento laboral, logrando sensibilizar no sólo a los agentes policiales de Cajamarca sino a su entorno más

próximo: familia, amigos e institución: Policía Nacional del Perú. La finalidad del presente estudio es enfocarnos en recaudar datos fehacientes para analizar si el personal policial de investigación del departamento de Cajamarca poseen las condiciones, psicológicas y emocionales, para sobreponerse ante situaciones de estrés. Del mismo modo, determinar si hay existencia del síndrome de Burnout, tomando en consideración que los agentes policiales son un sector predeterminado a sufrir estrés. Los cuales representarán fuente de información futura para la toma de determinaciones de las autoridades de la localidad, así como propuestas de intervención para disminuir el síndrome de Burnout e ir mejorando el afrontamiento al estrés más significativas. Por lo cual este estudio es relevante porque se realizará en una muestra representativa de la población, aplicando instrumentos de recolección de datos validados y correctamente estandarizados para el recojo de información.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes de Investigación.

### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Sánchez (2011). Realizó una investigación “frecuencia de Burnout en la Policía de la Ciudad de México”. La muestra fueron 244 policías elegidos por conveniencia cuyas edades fueron de 20 a 58 años. Utilizaron para la evaluación el “Maslach Burnout Inventory”, el cual mide despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal. El género no fue un elemento alarmante para la presencia del síndrome de burnout. Sobre las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal. Encontraron que el porcentaje de agentes policiales que presentan Burnout fueron 44,6%. “De la presencia del nivel alto del burnout, el 6,6% de los policías reportan tenerlo en agotamiento emocional, 16% en despersonalización y el mayor fue la baja realización personal con 36% Las puntuaciones medias por escala fueron de  $9,11 \pm 9,3$  de agotamiento emocional,  $4,55 \pm 5,1$  de despersonalización y  $35,07 \pm 10,8$  de realización personal. Se observó que un 44,6% presentó puntuaciones que quedan en el grado alto de burnout(es decir que 119 están en un nivel alto de burnout), mientras que 55,4% de los policías no alcanza este nivel (es decir 125 policías no presentan el síndrome de forma clara), de ellos, algunos reportaron tener Burnout en una, dos o tres dimensiones”

Durán (2001) investigó sobre el “Síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial”, cuyo objetivo fue, la identificación de los niveles de burnout en los agentes Policiales de Málaga , y que, además, vincula estas puntuaciones con variables de carácter socio-demográfico. La muestra fue de 134 policias. Se utilizó para la evaluación el Maslach Burnout Inventory, el cual mide

despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal. Los resultados indican, una aplicación combinada de estrategias de afrontamiento orientadas al problema, y de otras estrategias vinculadas con la evitación. Estrategias de afrontamiento activas como comentar el problema, obtienen porcentajes que oscilan entre el 77%. Esto indica estrategias de carácter activo o centrado en el problema, las cuales pueden ayudar a reducir los niveles de estrés vinculados a su trabajo y a prevenir el síndrome. Con estas valoraciones nos indica a policías con un cansancio emocional elevado, un nivel de despersonalización medio-alto, y una realización personal media. De tal modo, el 65,1% de la Policía muestra un nivel de cansancio emocional elevado, un 45,3% presenta una elevada despersonalización, 37,9% tiene un bajo nivel de realización personal en el trabajo.

#### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Santiago y Paredes (2015) realizaron una investigación, teniendo como objetivo determinar si existe correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en personal militar profesional del ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque, 2015. El tipo de investigación es aplicada de carácter Descriptivo – Explicativo – Correlacional y se aplicó a toda la población de militares profesionales de la séptima brigada de infantería que fueron un total de 502 efectivos. Se utilizó como instrumentos el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y el Inventario de Estimación del Afrontamiento (COPE); La principal conclusión es que existe correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento. A la vez los porcentajes más elevados en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de Burnout



corresponden al nivel alto (62% y 59%) asimismo encontraron un nivel bajo (62% y 51%) en estilo de afrontamiento centrado en el problema y la emoción correspondiente a un nivel 95% alto en estilo de afrontamiento evitativo.

Valladares (2017) realizó un estudio que tuvo como objetivo identificar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los agentes policías 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. 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 cansancio emocional obtuvo 56.3% de grado medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un grado medio y en la dimensión realización personal el 54.7% tienen un grado medio. Concluyeron que en gran parte los agentes policiales presentan niveles medio de Síndrome de Burnout lo que significa hay riesgo que los policías puedan presentar niveles altos de dicho Síndrome.

Linares y Poma (2016) realizaron un estudio con el objetivo establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Se contó con 150 participantes a quienes se les aplicó el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE), y el Maslach Burnout Inventory. Se encontró una relación inversa, altamente significativa y baja entre la realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ( $r=-,266$ ,  $p<0.01$ ) y una relación significativa entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ( $\rho=,169^*$ ,

$p=,039$ ). No se halló relación entre las dimensiones del burnout y el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción; presumiblemente por las características del trabajo y la educación que reciben los efectivos policiales.

Quirós (2013) realizó un estudio con el objetivo de determinar los niveles de burnout y la relación que existe entre sus componentes (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y las estrategias de afrontamiento al estrés, con una población de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas de un aeropuerto de Perú, el estudio fue correlacional, se empleó la prueba Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Estimación de Afrontamiento. Los resultados indicaron que el 35% de la muestra desarrolló burnout, asimismo se encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la realización personal; y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout.

Calieney y Días (2012) realizaron un estudio donde se investigó la Inteligencia Emocional y el síndrome de Burnout en 130 Sub oficiales de la Policía Nacional del Perú del Escuadrón Misti en la ciudad de Arequipa. Para la recolección de datos se aplicó el Inventario Emocional Baron y la encuesta Maslach Burnout Inventory. El objetivo básico del presente estudio fue establecer la relación entre los niveles de la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en los Suboficiales. Los resultados obtenidos señalan que los policías que presentan mayores niveles de Inteligencia emocional presentan bajos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y un alto nivel en Realización Personal. Lo cual implica que a mayores niveles de inteligencia emocional menores manifestaciones del Síndrome de Burnout y además expresado en altos niveles de Realización Personal.

### 2.1.3. Antecedentes regionales

Hasta la fecha, no se ha realizado ningún estudio correlacional con respecto al afrontamiento al estrés y el burnout en la región Cajamarca, menos aún en el Cuerpo Regional Policial. Sin embargo, con respecto a la segunda variable y la correlación con características sociodemográficas, se halló lo siguiente:

Bazán y Cerna (2019) realizaron un estudio titulado estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca, se planteó como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca 2019. Estuvo conformada por 184 policías en actividad, fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron: cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés de COPE. Como resultado se obtuvo, en relación al estrés laboral se conoció que los factores estresantes altamente considerados son en mayor nivel en la estructura organizacional con el 67%, en respaldo de grupo con un 60%, en influencia de jefe o líder el 59 % y 60% en respaldo de grupo, en el resto el nivel de estrés es menor. Por lo que se concluyó que los policías presentaron un grado de estrés laboral alto. Respecto a los estilos de afrontamiento concluyeron que el 76% de los policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca, presentan un nivel medio de estilos de afrontamiento enfocados en el problema, con el 20% nivel alto y con el 4% en un nivel bajo. A la vez el 79% de los policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca, presentan un nivel de estilos de afrontamiento enfocados en la emoción; 17% (32) nivel alto, y 4% nivel bajo. Y el 60% de los policías de la comisaría

central de la ciudad de Cajamarca, presentan un nivel medio de otros estilos de afrontamiento; 22% nivel alto, y 17% nivel bajo.

## 2.2. Bases Teóricas.

### 2.2.1. Afrontamiento

Lazarus y Folkman (1986 citado en Castaño y León 2010) definieron el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que desarrollan los individuos para manejar las diferentes demandas de índole externo y/o interno que enfrentan en su vida diaria (p. 245); sin embargo este concepto fue evolucionando y adquiriendo un nuevo sentido mucho más específico como para Fernández - Abascal (1997 citado en Castaño y León 2010), quien lo define como predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones (p. 246). Es importante resaltar que el afrontamiento también actúa como regulador de perturbación emocional. “procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes”. Fernández y Abascal (1997, citado en Castaño y León 2010.)

En este sentido, el modo de afrontamiento dependerá de cada tipo de situación a la que se enfrente el individuo, y la temporalidad y a las características de las situaciones influirán en la estrategia que utilizará el individuo para enfrentar las situaciones.

Peiró y Salvador (1993), el afrontamiento, es un componente básico del proceso de estrés. En la literatura sobre el afrontamiento del estrés se han distinguido diversas estrategias. Esto ha llevado a la formulación de taxonomías que, en general, establecen

dos amplios tipos de afrontamiento denominados: activo vs. Pasivo, control vs. Evitación, centrado en el problema vs. Centrado en la emoción, y de acción directa vs. Paliativo. En general, el primer término de estos binomios (activo, control, centrado en el problema y de acción directa) se refiere a “intentos directos de responder a una situación de amenaza con el objetivo de suprimir la amenaza...”, el segundo término (pasivo, evitación, centrado en la emoción y paliativo) se dirige a “reducir el malestar emocional” (Dewe, 1989).

Carver Sheier y Wientraub (1989) indican que el afrontamiento suele ser cambiante de un momento a otro, los individuos pueden encontrar diferentes maneras de batallar con el estrés y que los estilos de afrontamiento pueden influir en la forma de reaccionar ante situaciones nuevas.

### 2.2.2 Estilos de afrontamiento

Según Carver, Sheier y Wientraub (1989): Son el conjunto de estrategias que pueden estar centrados en el problema, en la emoción o en la evitación al afrontamiento. Existen variedad de posibilidades para enfrentarse a las diferentes situaciones que puedan producir en el hombre la un desequilibrio psicológico, físico y emocional.

Existen los siguientes estilos de afrontamiento:

- a) Estilos de afrontamiento dirigidos al problema: Se manifiesta cuando la persona busca cambiar la realidad existente, ya sea alejando o disminuyendo el impacto del peligro. Comprende los siguientes:
  - Afrontamiento activo: Consiste en ejecutar conductas orientadas a acrecentar los esfuerzos con el fin de enfrentar, escapar del estresor, o disminuir sus efectos negativos.

- Planificación de actividades: Procedimiento consistente en especular cómo manejarse frente al estresor, organizando y planificando estrategias de tareas, escogiendo y estableciendo cual será estrategia más adecuada para transformar el problema.
  - Supresión de actividades distractoras: Consiste en dejar atrás y subestimar otras actividades posibles, evitando la distracción, con el propósito de emplear mucho mejor la situación estresante.
  - Refrenar el afrontamiento: Definida como la dimensión de postergar o detenerse el afrontar al estresor incluso que se presente la situación apropiada para proceder ante el problema, impidiendo ejecutar alguna labor prematuramente.
  - Búsqueda de soporte social por razones instrumentales: Consiste en investigar a los otros individuos pidiendo lección, apoyo, explicación y orientación con la finalidad de enmendar el problema.
- b) Estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción: Está dirigido a reducir o eliminar reacciones emocionales ocasionada por una causa agobiante y comprende:
- Búsqueda de soporte social por razones emocionales: Consiste en buscar apoyo moral, empatía y entendimiento en otros sujetos, con el objetivo de reducir la reacción emocional negativa.
  - Reinterpretación positiva y crecimiento: El sujeto evalúa el conflicto de manera positiva, atribuyendo o reconociendo cualidades favorables al asunto estresante, rescatando lo bueno de la condición adversa, asumiéndola como un aprendizaje para el futuro.

- Aceptación: Comprende dos posturas durante el proceso de afrontamiento. El primero
  - Consiste en admitir que la circunstancia estresante verdaderamente existe y acontece mientras el curso de evaluación primaria. El segundo se da durante la evaluación secundaria y consiste en aceptar la situación como un acontecimiento con el que se tendrá que convivir ya que no se puede modificar con el tiempo.
  - Centrarse en las emociones y liberarlas: Acontece cuando la persona se enfoca en las consecuencias emocionales desagradables; expresando claramente dichas emociones.
  - Acudir a la religión: Es la disposición a desvivirse por la religión en situaciones de estrés con el propósito de aminorar la angustia existente.
- c) Estilos adicionales de afrontamiento: Incluye acciones de evitación ante determinada situación angustiosa, dedicándole esmero a actividades que no están dirigidas a la realidad en sí misma.
- Desenganche mental: Ocurre cuando el estresor está interfiriendo.
  - Negación: Definido como negarse a creer que el estresor existe o comportarse y especular como si el estresor fuera imaginario o sencillamente no está presente.
  - Humor: Se basa en apreciar la estresante situación con sentido del humor, haciendo bromas al respecto.
  - Desenganche conductual: Radica en el deterioro del impulso conductual y cognitivo orientado al estresor, dándose por vencido sin pretender alcanzar los objetivos con las que el estresor está obstaculizando.

### 2.2.3 Estrategias de afrontamiento

De acuerdo con Fernández y Abascal (1997 citado en Castaño y León 2010). Las estrategias de afrontamiento al estrés son intentos cognitivos y conductuales específicos usados para afrontar al estresor, que se modifican en función de las características del evento agobiante, esto indica, que son procedimientos precisos que son utilizados en todo contexto, pudiendo ser en gran medida cambiantes según las circunstancias desencadenantes.

Carver, Sheier y Wientraub. (1989) las clasifican en: activas, planificación, supresión de actividades, postergación, soporte social y emocional, reinterpretación positiva, aceptación, negación, religión, expresión emocional, uso y adicción.

### 2.2.4 Estrés.

El estrés es una de las experiencias de vida más conocida y frecuente, a la vez, es un término difícil de definir. Es un concepto complejo, extremadamente vigente e interesante, este vocablo ha sido considerablemente utilizado tanto por los profesionales de ciencias de la salud así como de otros ámbitos, además también en la expresión coloquial. A la vez también existe una gran polémica referente a su descripción.

Según Cooper, Sloan y Williams (1988), el estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas, dando lugar a resultados negativos. Dando a entender que las fuentes de estrés o estresores y sus efectos son múltiples y no están restringidos a un contexto exclusivo, como por ejemplo el trabajo.

Selye (1936, citado en Naranjo 2009) uno de los pioneros en estudiar el estrés, utilizó la palabra estresor para describir aquellas condiciones ambientales que



producen la manifestación de estrés. Se define estrés como un “conjunto de respuestas somáticas, autonómicas y conductuales inespecíficas, frente a agresiones precedentes del ambiente que impliquen una demanda psicofísica aumentada o un riesgo para el organismo en su conjunto”.

A partir de las teorías de los autores mencionados en las investigaciones acerca del estrés ha ido acrecentando el interés por analizar la colisión subjetiva que los sucesos estresantes implican. La manifestación fisiológica al estrés es primordialmente hormonal, dando oportunidad a una larga lista de ajustes a corto tiempo (estrés agudo) y a largo tiempo (estrés crónico) del sistema inmunitario, vascular y somato sensorial, que permiten que el cuerpo trascienda los niveles necesarios de adaptabilidad. Cuando la transformación no logra esta homeostasis, se desarrolla una transformación patológica llamada distrés. Hay estrés negativo o distrés cuando los sucesos trasciende la facultad de adaptabilidad del sujeto. Definido subjetivamente y la respuesta depende de la personalidad y conformación fisiológica de cada sujeto. (Redondo, 2009)

Según Neira (2004 citado en Naranjo 2009) plantea que algunos trabajos son generadores de estrés: los que conllevan a un peligro de vida como médicos, enfermeras, Agentes policiales, bomberos, pilotos, entre otros; responsables por otras personas, como, trabajadores de la salud, docentes; ambiente físico inapropiados; ruido exagerado o recurrente, carencia o exagerada iluminación, contaminación del aire, elevadas temperaturas o sobre estímulo psicosensorial, los que modifican los ritmos biológicos, etc. (Neira, 2004, p.25).

### 2.2.5 Fases del estrés

Mayormente, el organismo de las personas posee la facultad para descubrir los indicios de que se está frente un evento generador (estrés). A partir que aparece hasta que alcanza su máximo resultado, se pasa por tres etapas: según Melgosa, (1995 citado en Naranjo 2009):

- Fase de alarma, constituye el mensaje evidente de la aparición de un agente estresante. Las manifestaciones fisiológicas frente a este causante es la primera que manifiesta para prevenir al individuo que debe estar preparado al momento de percibir la condición; por ejemplo, cuando hay abundancia de carga de estudio o trabajo, en esta etapa puede hacerle frente y solucionar esto de la mejor manera, por lo cual la evidente señal de estrés no llega a materializarse. Cuando el estrés alarga su permanencia más allá del periodo de alarma, la persona entra en la fase siguiente.
- Fase de resistencia. Intenta continuar enfrentando la condición que se encuentre, pero se percata de que su talento tiene un término, como consecuencia de esto, sufre debido a que se anula. Empieza a adquirir conocimiento que va perdiendo voluntad energía y su beneficio es mínimo, lo cual le permite tratar de avanzar, sin encontrar la manera de hacerlo; todo ello hace que esta condición se transforme en un círculo vicioso, sobre todo cuando va seguida de una probable frustración y ansiedad.
- Fase de agotamiento la última faceta del estrés. Se caracteriza por la extenuación, depresión y angustia las que pueden mostrarse de forma separada o simultánea. La impotencia incluye un agotamiento que no se restituye ni con el

sueño nocturno, y habitualmente va acompañada de nerviosismo, presión y cólera. Referente a la ansiedad, el individuo vive frente a una inmensidad de situaciones, no solo ante el causante del estrés, también ante hábitos que habitualmente no la realizaría.

En tanto a la depresión, al individuo le falta motivación para hallar placer en sus ocupaciones, sufren de vigilia, tienen pensamientos pesimistas y con sentimientos negativos hacia si mismo. Es importante saber que todos los sujetos poseen un fin y que, si esto es considerado, tendrán la oportunidad de que su eficacia como perspectiva de vida vayan mejorando.

Según Neidhardt (1989 citado en Naranjo 2009), manifiesta que: En el momento que el cerebro advierte un agente ocasional de estrés. Él envía rápidamente un aviso a la glándula pituitaria que empieza la segregación de una hormona, la que ocasiona a que otras glándulas comiencen la elaboración de adrenalina. El resultado es que pone a todo el cuerpo en una etapa general de alerta.

Los síntomas más representativos que se han estimulado como replica son: pulso acelerado, acentuación de sudoración, fuerte palpitación de corazón, contracción de estómago, respiración rápida y entrecortada, mandíbulas cerradas, cuando el individuo presenta estos síntomas, es muestra que está dispuesta para afrontar una eventualidad, advertencia o circunstancia peligrosa, sea verídico o imaginario. Sin embargo, esta fase es pasajera y reservada solo para reactivarse ante condiciones extremas, ya que el organismo no podría retenerlo como una fase duradera.

#### 2.2.6 Causas del estrés.

Para, Holahan y Moss (1986 citado en Naranjo 2009) mencionan que la autoestima, el auto desprecio, el sometimiento y la buena actitud son ejemplos de características de la personalidad que desempeñan un importante papel frente a las estresantes situaciones.

Se establecieron la diferenciación de dos modelos de personalidades, a las que designaron el tipo A y el tipo B; asimismo, posteriormente se menciona un tipo C. El tipo A es extrovertido; pertenece a los sujetos que reaccionan al estrés de forma excesiva. Esta personalidad pertenece a sujetos impulsivos y ambiciosos los cuales constantemente están tensionados, toman una posición desafiante con el entorno y con sí mismas, siempre queriendo hacer más y ser los mejores; perfeccionistas, conduciéndose con mucha prisa, fijándose siempre del reloj, inquietos por los plazos de vencimiento y del tiempo. Estos sujetos tienen un agudo sentido de la realidad, son habitualmente impacientes, se exigen a las demás y así mismas, con impedimento para tranquilizarse, sus trabajos son su prioridad, muchas veces sacrificando otras actividades de su propia vida, como la afectiva y a su familia. La persona con el tipo de personalidad C, por lo opuesto, es obsesiva e introvertida. Pertenece al individuo que interioriza su reacción al estrés. Supuestamente son sumisas y sosegados, sin embargo son falsas calmas, ya que soportan en silencio. El tipo de personalidad B es intermedio, la forma ideal de comportamiento. Es la persona que maneja de manera natural y adecuada el estrés, conduciéndose con calma, con cautela y una perspectiva buena de su condición. Se muestra optimista. Este patrón de personalidad es raro de encontrar, en cambio los tipos A y C son mucho más comunes entre la población. Los

sujetos del tipo A son más predispuestos a la patología cardiovascular, angina de pecho, hipertensión arterial, hemorragia cerebral e infarto. De igual modo tienen más probabilidad de presentar obesidad y úlceras gastroduodenales, con mucha frecuencia se debe, a una retribución alimentaria por el nerviosismo y los fracasos. Los sujetos del tipo C están más predispuestos a reumas, alergias, a las infecciones, depresión nerviosa y muchas veces presentan disminución de las defensas inmunitarias. Los individuos del tipo B son los más protegidos, su conducta es de tranquilidad motriz, de sosiego, su expresión facial es relajada, risa tenue, su persona es por lo general acorde con su situación, elude las situaciones de competencia y pocas veces se queja, su diálogo es sosegado y a volumen bajo, con gestos moderados, contesta después de una pausa, sus respuestas son extensas, espera para responder y escucha con atención. Navas (2004 citado por Naranjo, 2009) y Friedman y Rosenman (1987, citados por Naranjo 2009):

Referente a las causas del estrés, Melgosa (1995 citado en Naranjo 2009):

Se hace alusión a experiencias traumáticas, las preocupaciones cotidianas, el ámbito social y físico, las preferencias conflictivas y eventos estresantes típicos que acontecen en la vida. Las experiencias traumáticas, si resultan de desastres naturales como huracanes o terremotos, así como los provocados por las personas, como agresiones o accidentes, ocasionando estrés después y durante del incidente. Los sujetos expuestos a experiencias traumáticas, de un periodo de estrés pasan por tres pasos: el primero es una falta de respuesta, el sujeto está como ido, como ajeno a lo acontecido; el segundo se da por la ineptitud para empezar una labor por simple que sea; por último el tercer paso, el individuo pasa a una etapa de aprehensión y ansiedad en la

que reaviva los hechos mediante pesadillas o fantasías. Indistintamente de si estas son positivas o negativas, es su similitud lo que crea el conflicto para elegir.

Autores diversos consideran las relaciones humanas como una causa importante del estrés, por la necesidad del individuo de tener afecto y pertenencia. Kaplan (1996 citado por Naranjo 2009) indica que aquellos sujetos que mantienen adecuadas relaciones con los demás tienen menos predisposición de presentar enfermedades psicológicas y físicas.

#### 2.2.7 Prevención del estrés

Bensabat (1987, 1989 citado por Naranjo 2009), refiere que: el requisito principal es que el individuo esté bien psicológica, física y emocionalmente, de modo que pueda enfrentar y resistir las circunstancias adversas de la vida. Es importantísimo que pueda reducir el nivel de estrés de las condiciones personales, de manera que no sobrepase las propias resistencias. Acerca de este asunto de actitudes ante circunstancias que ocasionan estrés, finalmente, si la persona adopta el elemento estresor como un reto, tendrá mayor competencia para confrontar el problema y buscar la más adecuada solución. También debe prestarse atención a otros aspectos para evitar el estrés, como por ejemplo: el reposar y el ejercitarse físicamente, la alimentación adecuada, tiempo libre, contacto con la naturaleza, planificación del tiempo, actividades y objetivos. Sobre el reposar y el ejercitarse, se indica que la mayor parte de los sujetos que padecen de estrés no realizan ejercicio físico, son incapaces de lograr un adecuado reposo, lo que origina un círculo vicioso que difícilmente se puede salir, utilizar el tiempo libre de forma mas adecuada logrando prevenir el estrés de la mejor

forma, establecer el espacio libre del mejor modo por último, la planificación individual.

De acuerdo con Melgosa (1995 citado por Naranjo 2009), El sujeto puede instruirse para proyectar ciertas destrezas con la finalidad de reconocer las causas que potencien el estrés y a transformar las reacciones nocivas ante el. Una de las competencias que se puede lograr es la de relajarse. Aparte otra manera de disminuir el estrés es aprendiendo a preocuparse de forma constructiva.

#### 2.2.8 Síndrome de Burnout

El burnout o “síndrome del quemado” fue definido por vez primera en 1974 por Freudenberger, psiquiatra estadounidense que lo especificó como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado esfuerzo”. Según Freudenberger, los sujetos más dedicados y comprometidos con su trabajo son los más propensos a presentar burnout, especialmente los que laboran ayudando a otros sujetos, de igual manera que estos individuos, sentirán una presión para ayudar y trabajar con los demás, a veces de manera excesiva y poco objetiva. Otra condición para que aparezca este síndrome es la rutina, el aburrimiento, monotonía en su trabajo, que se mostraría al haber perdido el interés por uno mismo, por lo general, sucede al año después de comenzar el trabajo. Freudenberger describe a la persona que presenta burnout como “rígida, obstinada e inflexible, no se puede razonar con él o ella, bloquea el progreso y el cambio constructivo, porque eso significa otra adaptación y su agotamiento le impide experimentar más cambios. Estas personas suelen estar deprimidas, y todos estos cambios son percibidos por sus familiares”.

Ya en 1976, Christina Maslach y colaboradores efectuaron una investigación acerca del burnout con 200 trabajadores de servicios sociales, incluidos médicos, trabajadores sociales, abogados, psiquiatras, psicólogos, enfermeras, etc. Para Maslach, dichos trabajadores presentaban un estrés relacionado a su labor a través de un alejamiento de los sujetos a los que prestaba su servicio, esto le ocasionaba efecto perjudicial al trabajador como a sus propios clientes, un trabajador social decía...”comencé a despreciar a cada uno y no podía ocultar mi desprecio”. Según la autora, el burnout causa baja moral en los trabajadores, incrementando el ausentismo en sus labores. A la vez encontraban relación con, conflictos familiares, alcoholismo, los problemas mentales, hasta el suicidio. asimismo Maslach sostuvo que el burnout lo padecían con más frecuencia la persona que trabajaba por horas prolongadas en comunicación directa con clientes o pacientes, del servicio administrativo es menos frecuente.

El burnout adquirió más importancia con las investigaciones que realizaron Maslach y Jackson, y en 1981 definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. Por lo expuesto, estas investigadoras describen, las dimensiones del burnout: cansancio emocional, en sentido de disminución de la energía, fatiga y agotamiento, desgaste; despersonalización, consistiendo en desarrollar hacia las demás personas aptitudes negativas, especialmente con las personas que se trabaja, con la pérdida de motivación y la irritabilidad; y el tercero, realización personal, se da, con una conducta perjudicial hacia si mismo y también hacia su propio trabajo, con menos productividad



laboral, baja moral, poca autoestima a la vez incapacidad para el afrontamiento del estrés. Estas dimensiones para Maslach se muestran sobre todo en los que laboran y prestan ayuda, como los educadores y sanitarios, que trabajan prestando servicio al público. Asimismo, las investigadora realizaron un instrumento de medición, el Maslach Burnout Inventory (MBI), "...basado en la necesidad de un instrumento para evaluar el burnout experimentado por una amplia gama de trabajadores de servicios humanos. Así, su inclusión en futuros estudios de investigación permitirá alcanzar un mejor conocimiento de distintas variables sociales e institucionales que permitirán reducir la presencia de burnout..." tratándose de un cuestionario auto administrado constituido por 22 ítems referidos a la actitud del profesional, sentimientos personales acerca de los sujetos a los que ofrecen su servicio y también en torno a su trabajo.

Gil-Monte y Peiro (1997) acotan el Burnout afecta tanto al sujeto que lo presenta como a la misma organización a la que presta servicio. Al individuo le puede producir problemas emocionales, ocasionándole ansiedad, irritabilidad, sentimientos de impotencia, de alienación, etc. Suelen presentar una actitud negativa, apatía, volviéndose agresivos, dependientes del alcohol o con problemas familiares; a la vez presentando síntomas somáticos como problemas cardiovasculares, alteraciones inmunológicos, musculares, digestivos sexuales, etc., en lo concerniente a la organización suele afectar en la calidad asistencial, problemas interpersonales, deserción laboral, y otros conflictos más.

### 2.2.9 Factores del síndrome de Burnout según teoría socio cognitiva

Gil-Monte (1999) mencionan: la aparición del síndrome de Burnout se vincula con variables con el “Yo”, tales como la auto eficiencia, auto confianza, auto concepto, entre otras. Los conocimientos de los sujetos contribuyen en lo que hacen y perciben, asimismo, estos conocimientos se ven modificados por los resultados de sus hechos y por la retroalimentación o secuelas percibidas en sus prójimos. En segundo lugar, la creencia o condición de confianza que tenga el sujeto en su propio talento, definirá el interés que la persona ponga para lograr lo que se proponga y la dificultad o facilidad para lograrlo, así también definirá ciertas acciones emocionales, como el estrés o la depresión que van acompañadas a la actividad. Producto de esta situación, las personas desarrollarían el síndrome de Burnout.

Cherniss (1980, citado en Brenninkmeijer, 2002) y Schwarzer, (2000) refieren: El síndrome de Burnout es resultado de cambios personales negativos que ocurren en un cierto plazo en los trabajadores que atienden a personas como su principal tarea. Es un proceso en que el profesional que una vez estuvo comprometido con su trabajo, se distancia en respuesta al estrés y tensión experimentados en el contexto laboral. De modo que los individuos se desapegarían emocionalmente de su trabajo, bajan sus metas y aspiraciones y perseguirían sólo los intereses del Yo. Los individuos hacen frente a estas tensiones de diversas maneras: Algunos emplean estrategias tales como el buscar solucionar el problema activo, mientras que otros responden exhibiendo los cambios negativos de la actitud y presentando el síndrome. Así mismo, se despliegan conductas evitativa, lo que conduce a un desmedro del bienestar y realización.

#### 2.2.10 Consecuencias del síndrome de Burnout

Gil Monte y Peiró (1997), refieren que las repercusiones del Burnout pueden asentarse en dos puntos: consecuencias para el individuo y consecuencias para la organización:

- Entre las secuelas para el sujeto, se encuentran las consecuencias psicósomáticas, conductuales, emocionales y actitudinales. Dentro de los psicósomáticos: dolores musculares y articulares, contracturas musculares; alteraciones psicósomáticas como: problemas gastrointestinales, cardiovasculares, migrañas, y otras manifestaciones como resfriados frecuentes, debilidad crónica, falta de sueño, bajo apetito, malestar en general y en las mujeres falta de ciclos menstruales.
- Dentro de los efectos conductuales: el ausentismo en el trabajo, deshumanización, menor provecho laboral, aumento de la conducta violenta, aumento en las relaciones conflictivas con los compañeros, etc.
- Consecuencias emocionales: estado de ánimo inestable, desmotivación, debilidad mental, falta de energía y baja productividad así como el distanciamiento afectivo, impaciencia, afán por ausentarse del trabajo, déficit de la memoria, aumento de la susceptibilidad, sentimientos de soledad, ansiedad, sentimientos impotencia o de omnipotencia, desconfiar de su propia destreza profesional, desmotivación, baja autoestima, desinterés con posible retirada de la institución.
- En las consecuencias actitudinales hallamos un crecimiento de actitudes dañinas, descaro, aburrimiento, desgano, enemistad, aversión, desconfianza.

Por otro lado, el síndrome de Burnout provoca consecuencias en la organización como con un decremento en el rendimiento laboral, ausentismo y abandono, rotación laboral, retrasos y pausas durante la jornada, y falta de motivación general, etc., y además, un deterioro en la calidad del cuidado o servicio ofrecido. (Maslach y Jackson, 1981)

#### 2.2.11 Dimensiones del síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1986) entienden que está constituido como una manifestación tridimensional determinado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal:

- Agotamiento emocional: definido como agotamiento y cansancio físico, psíquica o como una mezcla de los dos. Es la percepción de no saber aportar más de uno mismo a los demás.
- Despersonalización: Es la dimensión que se conoce como el modo de desarrollar sentimientos, respuestas negativas y actitudes, apartados y frialdad hacia otros sujetos, en especial a los pacientes, clientes, usuarios, etc. Acompañándose de un aumento en la pérdida de motivación e irritabilidad. El individuo trata de alejarse tanto de los compañeros de labores como también de los miembros con los que trabaja, mostrándose insolente, frenético, sarcástico inclusive empleando muchas veces etiquetas peyorativas para referirse a los clientes o pacientes, usuarios, tratando culparlos de sus frustraciones y decadencia del interés profesional.
- Realización personal: Se da cuando se confirma que los mandatos que se le encarga exceden su potencia para atenderlas de manera adecuada. Supone

respuestas negativas hacia si mismo y hacia su propia labor, evita las relaciones profesionales y personales,exigua productividad en su labor, incompetencia para sobrellevar la presión y una baja autoestima. La ausencia de éxito individual en la tarea caracterizándose por una dolorosa frustración, desilusión y fracaso al darle sentido a su labor profesional. Experimentan sentimientos de decepción propia, escasez de aptitud acertiva, de energía o conocimientos, falta de expectativas y horizontes en la tarea insatisfacción en general. Como resultado se da la impuntualidad, la evitación del quehacer, la dicensión, apatía por la faena, son manifestaciones usuales y peculiares de esta patología profesional.

#### 2.2.12 Etapas de síndrome del Burnout.

El síndrome de desgaste profesional supone un deterioro progresivo según Herbert Freudenberger:

- Compulsión de probarse a sí mismo: Se da cuando te exiges excesivamente, que lo perfecto se transforma cada vez más en una perturbación
- Trabajar cada vez más: Como ideal en ocasiones tienes muchos eventos al mismo tiempo y probablemente has creído que las horas de los días son insuficientes, por lo que posiblemente tengas que cambiar más las cosas que usualmente haces para lograr sacar a flote los planes. El abuso del trabajo extremo nos indica que la dificultad empezó.
- Descuido de las necesidades básicas: La etapa tercera se exterioriza cuando dejas de dormir las horas que se recomiendan, dejas de comer o dejas de convivir con las personas ajenas a tu círculo profesional. Cuando el dormir menos se convierte

en una costumbre es el tiempo de cuidar, evitar acabar en el síndrome de Burnout.

- Caso omiso a los problemas: Cualquier contexto que no tenga semejanza con su labor parece insignificante para ti, incluida tu propia familia; todo esto es debido a la obcecación hacia el trabajo.
- Lo importante pasa a segundo término: Los amigos, familia, hobbies, fiestas etc. se tornan asuntos sin importancia cuando se refiere al trabajo. La respuesta es: “siempre estoy ocupado”.
- Intolerancia: Cualquier contexto o cualquier persona que no esté alineada a tu concepción de desempeño profesional te enfada y se convierte en una contrariedad.
- Aislamiento: Dejas de asistir a eventos de tus amigos y familiares, inclusive dejas de concurrir a los acontecimientos especiales de tu trabajo ya que consideras que es un tiempo perdido.
- Cambios en el comportamiento: Tu manera de ser se modifica equivocadamente y los de tu entorno lo notan y también lo comentan.
- Despersonalización: Dejas de valorarte como persona ya que no atiendes a tus necesidades; inclusive muchas personas se vuelven descuidados en su higiene personal.
- Vacío: Te sientes abandonado sin embargo estar al tanto del porqué, pero no te das por enterado de que existe una inestabilidad significativa en medio de tu trabajo y tus otras ocupaciones.

- Depresión: Es la fase anterior al Burnout en esta etapa se considera rechazado, agotado sin creer que su esfuerzo está aportando los frutos que espera.
- Burnout: Esta es la etapa final en la que muestras un derrumbe tanto mental como físico, y al no ser atendido podrán terminar en urgencias.

#### 2.2.13 Tratamiento y prevención

Su prevención y su procedimiento consta de estrategias que puedan transformar los pensamientos y sentimientos concernientes a los tres factores del síndrome de Burnout, unas de ellas son:

- Transformación característica de aplicación de las probabilidades al contexto cotidiano.
- Proporción de áreas vitales: amigos, aficiones, vacaciones, trabajo y familia.
- Fomentar un buen clima de trabajo: metas comunes, ambientes comunes.
- Restringir la agenda profesional.

### 2.2 Definición de Términos Básicos.

#### 2.3.1. Afrontamiento al estrés

"Conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés" (Lazarus y Folkman, 1986; 141).

#### 2.3.2. Estilos de afrontamiento

Carver, Sheier y Wientraub (1989) refieren que son el conjunto de estrategias que pueden estar centrados en el problema, en la emoción o en la evitación al afrontamiento.

### 2.3.3. Estrategias de afrontamiento

Fernández y Abascal (1997 citado en Castaño y León 2010) refiere que son los procesos de concretos que utilizan los individuos en cada situación (p. 246).

### 2.3.4. Estrés

La palabra estrés fue considerada por Selye (1936) como un estado emocional tan tenso que impide la realización correcta de alguna labor, luego habla del estrés negativo como (distrés) un padecimiento pernicioso y destructivo para la salud tanto física como psicológica, y el estrés positivo (eustrés) como la capacidad de adaptación. Asimismo explico “El estrés es lo que un individuo nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior o del interior o sea de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Es producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o en situaciones extremas, de peligro”

### 2.3.5. Burnout

"Un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal que puede acontecer entre individuos que de algún modo trabajan con personas" (Maslach,1986).

## 2.3 Hipótesis de Investigación.

### 2.4.1. Hipotesis General

Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en personal policial de investigación del departamento de Cajamarca.



#### 2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y agotamiento emocional en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.
- Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y despersonalización en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.
- Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y realización personal en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.

#### 2.4 Operacionalización de variables

- Variable 1: Afrontamiento al estrés.
- Variable 2: Síndrome de Burnout.

| Variable                | Definición de constructo                                                                           | Dimensiones                                                                                                                                        | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Escala                                                                                           |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afrontamiento al estrés | Diferentes maneras en que las personas responden al estrés<br><br>Carver, Scheier y Weintraub 1989 | Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.<br><br>Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción.<br><br>Otros estilos de afrontamiento. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrontamiento activo</li> <li>• Planificación</li> <li>• Supresión de otras actividades</li> <li>• Postergación del afrontamiento</li> <li>• Búsqueda de apoyo social</li> <li>• Búsqueda de soporte emocional</li> <li>• Reinterpretación positiva y desarrollo personal</li> <li>• Aceptación</li> <li>• Acudir a la religión</li> <li>• Análisis de las emociones</li> <li>• Negación</li> <li>• Conductas inadecuadas</li> <li>• Distracción</li> </ul> | Cuestionario de modos de Afrontamiento al Estrés (COPE).<br><br>Carver, Scheier y Weintraub 1989 |

| Variable               | Definición de constructo                                                                                                                                                          | Dimensiones                                                                 | Indicadores                                                                                                                                                                                                                        | Escala                                                                                   |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Síndrome de<br>Burnout | "Un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal que puede acontecer entre individuos que de algún modo trabajan con personas" (Maslach,1986). | Agotamiento emocional<br><br>Realización personal<br><br>Despersonalización | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio</li> <li>• Perdida de energía</li> <li>• Perdida de competencia profesional</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• cinismo</li> <li>• intolerancia</li> <li>• agresividad</li> </ul> | Inventario<br>Burnout De<br>Maslach<br>(MBI)<br>Cristina<br>Maslach y<br>Jackson<br>1997 |

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

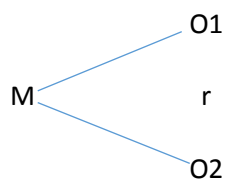
### 3.1 Tipo de Investigación:

Es descriptivo, correlacional y de corte transversal. El enfoque de investigación es de tipo correlacional, cuantitativo, la cual, para (Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Por otro lado, esta investigación es de tipo transversal por lo que “un estudio transversal constituye el estudio de un evento en un momento dado, superando así la limitación del factor tiempo”

### 3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental transversal no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación, teniendo en cuenta el tiempo ya que se recogen datos en un momento dado y se describe las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014

El diseño transversal tiene el siguiente esquema.



Dónde:

M: Muestra

O1: Afrontamiento al estrés

O2: Síndrome de Burnout

R: relación

### 3.3 Población, muestra y unidad de análisis

#### 3.3.1 Población.

La población de estudio estaría conformado por (160, personal policial de investigación) de ambos sexos de la ciudad de Cajamarca.

#### 3.3.2 Muestra.

Se utilizará un muestreo aleatorio simple. (113, policías).

Teniendo en consideración que población es de 160 efectivos policiales, para determinar muestra se sigue la siguiente fórmula para universos finitos:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E + (z^2 P Q)}$$

$$E = 0.05$$

$$n = 113$$

La muestra es de 113 efectivos policiales. Distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Distribución de la población y muestra según sexo.

| SEXO      | N.º de Efectivos<br>PNP | %      | Sujetos de la<br>muestra |
|-----------|-------------------------|--------|--------------------------|
| MASCULINO | 95                      | 59.3%  | 67                       |
| FEMENINO  | 65                      | 40.7%  | 46                       |
| Total     | 160                     | 100.0% | 113                      |

#### 3.3.3 Unidad de análisis

Estuvo conformada por personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca.

### 3.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación:

#### 3.4.1. Criterios de inclusión:

- Personal policial en actividad de ambos sexos.
- Residencia en la ciudad de Cajamarca.
- Policías que acepten participar de la investigación de tesis.

#### 3.4.2. Criterios de Exclusión

- Personal policial en retiro.
- Personal policial que no deseen formar parte de la investigación.

#### 3.4.3. Criterios de Eliminación

- Personal policial que no hayan respondido adecuadamente los instrumentos.
- Personal policial que no hayan llenado correctamente los datos demográficos

### 3.5 Instrumento de recolección de datos

#### **Cuestionario de modos de Afrontamiento al Estrés (COPE)**

Nombre: Cuestionario de afrontamiento al estrés COPE.

Autores: Carver, Scheier y Weintraub.

Procedencia: EE.UU.

Año: 1989.

Adaptación: Cuyos autores son Carver, Scheier y Weintraub (1989).  
Adaptado en Perú por Casuso (1996).

Aplicación: Individual, Colectiva.

Duración: 10-15 minutos.

Total de Items: 52.

Material: Manual, planilla de corrección, software, protocolo.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,70 y 0.90. Con una confiabilidad de: 0,68 para los estilos enfocados en el problema. 0.75 centrados en la emoción 0,77 para los otros estilos de afrontamiento. (Población peruana)

Validez: Adecuado nivel de validez de contenido. (Población peruana)

Descripción del instrumento:

El Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés cuya finalidad es conocer cómo las personas responden o reaccionan al enfrentarse a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito, Carver y Colaboradores realizaron un cuestionario de 52 ítems con formato: Casi nunca hago esto; A veces hago esto; Usualmente hago esto ; Hago esto con mucha frecuencia.

Este cuestionario cuenta con 3 áreas organizadas como: Estilos de afrontamiento centrado en el problema constan de 5 estrategias de afrontamiento los cuales son:

|                                |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| Afrontamiento activo           | (ítems 1,14,27,40) |
| Planificación                  | (ítems 2,15,28,41) |
| Supresión de actividades       | (ítems 3,16,29,42) |
| Postergación del afrontamiento | (ítems 3,16,29,42) |
| búsqueda de apoyo social       | (ítems 5,18,31,44) |



El segundo estilo enfocado en la emoción los cuales comprende:

|                                               |                       |
|-----------------------------------------------|-----------------------|
| Búsqueda de soporte emocional                 | (ítems 6,19,32,45)    |
| Reinterpretación positiva desarrollo personal | (ítems 7,20, 33, 46)  |
| Aceptación                                    | (ítems 8, 21, 34, 47) |
| Acudir a la religión                          | (ítems 9,22,35,48)    |
| Análisis de las emociones                     | (ítems 10,23,36,49)   |

Otros estilos de afrontamiento que son:

|                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| Enfocar negación      | (ítems 11,24,37,50)   |
| Conductas inadecuadas | (ítems 12,25,38,51)   |
| Distracción           | (ítems 13, 26, 39,52) |

La edad de aplicación es de 16 años a más de forma individual.

### **Inventario Burnout De Maslach (MBI)**

Es un cuestionario que permite valorar los pensamientos y sentimientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout.

Nombre: Inventario Burnout De Maslach (MBI).

Autores: Cristina Maslach y Jackson.

Procedencia: España.

Año: 1997.

Adaptación: Peruana.

Aplicación: Individual, Colectiva.

Ámbito de Aplicación: Clínica, Laboral.

Duración: 10-15 minutos.

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional; Despersonalización; Falta de Autorrealización personal.

Material: Manual, planilla de corrección, software, protocolo.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,914. En Perú la adaptación de este instrumento fue hecha por Llaja (2007) con una muestra de 313 personas dedicadas a la salud quienes obtuvieron: Alfas de 0,80; 0,56 y 0,72 respectivamente.

Validez: Adecuado nivel de validez de contenido. La validez del instrumento se obtuvo analizando la factorial, el cual replicó las tres dimensiones con un porcentaje total de varianza explicada del 41%. Para afirmar la presencia de Burnout.

Interpretación:

Las puntuaciones directas conseguidas por los individuos en la fase de la corrección y las puntuaciones no se analizan por sí misma. Las investigadoras propusieron emplear la sistematización tripartita de la variabilidad del inventario. Teniendo en cuenta el punto de mira para el síndrome que mide el MBI, se mostró la categoría baja el cual se encuentra la valoración del individuo que ocupa el “tercio superior (centiles 1 a 33), en el nivel medio tenemos los puntajes que abarcan el tercio central de una distribución

normal (centiles 34 a 66), y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 57 a 99)”

| Síndrome de burnout   |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Subescala             | Bajo       | Medio      | Alto       |
| Agotamiento emocional | De 0 a 18  | De 19 a 26 | De 27 a 54 |
| Despersonalización    | De 0 a 5   | De 6 a 9   | De 10 a 30 |
| Realización personal  | De 40 a 56 | De 34 a 39 | De 0 a 33  |

Dimensiones del inventario de Burnout de Maslach

| Escala               | Elementos             | PD Máxima |
|----------------------|-----------------------|-----------|
| Cansancio emocional  | 1 2 3 6 8 13 14 16 20 | 54        |
| Despersonalización   | 5 10 11 15 22         | 30        |
| Realización personal | 4 7 9 12 17 18 19 21  | 48        |

### 3.6 Procedimiento de recolección de datos.

En primera instancia se solicitó el permiso al Coronel de la Región Policial Cajamarca para el desarrollo de la investigación. Antes de la aplicación del instrumento, se explicó en que consiste el trabajo de investigación en mención.

Luego se repartió los consentimientos informados a los participantes de la investigación para corroborar su participación.

Posteriormente se administró los instrumentos a los Agentes policiales participantes de dicho trabajo de investigación.

Estos instrumentos se aplicaron de forma colectiva hasta completar toda nuestra muestra de los 113 agentes policiales de investigación de la ciudad de Cajamarca.

El procesamiento de datos se realizó a través de una base de datos en Microsoft Excel y analizados con el programa de (SPSS), versión 24 que nos proporcionó estadísticas descriptivas de la problemática de investigación.

Al finalizar se redactó las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación a realizada.

### 3.7 Análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó a través de una base de datos en Microsoft Excel y analizados con el programa de (SPSS), versión 24 que nos proporcionó estadísticas descriptivas de la problemática de investigación.

### 3.8 Consideraciones éticas:

En este estudio se tuvo en cuenta el código de ética según American Psychological Association (2010):

- En primer lugar, se tuvo en cuenta el código de ética de los psicólogos, como:
  - a. Beneficencia y no maleficencia: “Los psicólogos se esfuerzan por hacer el bien a aquellos con quienes interactúan profesionalmente y asume la responsabilidad de no hacer daño”.
  - b. Fidelidad y responsabilidad: “los psicólogos establecen relaciones de confianza, con aquellos, con quienes trabajan. Son conscientes de sus responsabilidades profesionales y científicas, con la sociedad y las comunidades específicas donde interactúan”

- c. Integridad: “los psicólogos buscan promover la exactitud, honestidad y veracidad en la ciencia, docencia y práctica de la psicología”.
- d. Justicia: “los psicólogos reconocen que la imparcialidad y la justicia, permiten que todas las personas acceden y se benefician de los aportes de la psicología”.
- e. Respeto por los derechos y la dignidad de las personas: “los psicólogos respetan la dignidad y el valor de todas las personas y el derecho a la privacidad, a la confidencialidad y a la autodeterminación de los individuos”.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1.Resultados de la investigación

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a tabular los datos obtenidos, luego se codificó y procesó apoyados de los programas Microsoft Excel y Statistical Package of Social Science (SPSS), versión 23. Para el análisis, primeramente, se evaluó la normalidad de la distribución de los datos, luego en base a este resultado se determinó la existencia o no de la correlación entre las variables de estudio, para ello se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman. Cuyos rangos de valores se interpretaron de acuerdo a la siguiente tabla y según autores hernandez, fernandez y batista(2010)

Tabla 2

*Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman*

| Rango         | Relación                          |
|---------------|-----------------------------------|
| -0,91 a -1,00 | Correlación negativa perfecta     |
| -0,76 a -0,90 | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0,51 a -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,11 a -0,50 | Correlación negativa media        |
| -0,01 a -0,10 | Correlación negativa débil        |
| 0,00          | No existe correlación             |
| 0,01 a 0,10   | Correlación positiva débil        |
| 0,11 a 0,50   | Correlación positiva media        |
| 0,51 a 0,75   | Correlación positiva considerable |
| 0,76 a 0,90   | Correlación positiva muy fuerte   |
| 0,91 a 1,00   | Correlación positiva perfecta     |

#### 4.1.1. Nivel descriptivo

##### **Estilos de Afrontamiento al estrés**

El 60% del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca para hacer frente al estrés utiliza estrategias enfocados en la emoción, el 39% hace uso de estrategias enfocado en el problema y un reducido 1% aplica estilos de afrontamiento diferentes a los dos primeros. Estos resultados se aprecian en la tabla 3.

Tabla 3

*Distribución según estilos de afrontamiento al estrés del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca, 2019*

| Estilos de afrontamiento | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Enfocado en el problema  | 44         | 39%        |
| Enfocado en la emoción   | 68         | 60%        |
| Otros estilos            | 1          | 1%         |
| Total                    | 113        | 100%       |

##### **Niveles del síndrome de Burnout**

El 23% del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca presenta el síndrome de Burnout a nivel alto, el 71% a nivel medio y el 6% a nivel bajo o muy bajo. Esto se aprecia en la tabla 4.



Tabla 4

*Distribución según niveles de Burnout del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca, 2019*

| Niveles de Burnout | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Alto               | 26         | 23%        |
| Medio              | 80         | 71%        |
| Bajo o muy bajo    | 7          | 6%         |
| Total              | 113        | 100%       |

### **Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del síndrome de Burnout**

Los diferentes estilos de afrontamiento al estrés se relacionan de forma negativa con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero de forma positiva con realización personal; en general, la relación con mayor intensidad se presenta entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción con el agotamiento emocional ( $\rho=-0,686$ ) y la relación de menor intensidad se presenta entre este estilo y la realización personal (0,419). El estilo de afrontamiento centrado en el problema se relaciona con mayor intensidad ( $\rho=-0,594$ ) con el agotamiento emocional y con menor intensidad pero en sentido contrario con realización personal ( $\rho=0,467$ ); el estilo de afrontamiento centrado en la emoción se relaciona con mayor intensidad ( $\rho=-0,686$ ) con el agotamiento emocional y con menor intensidad con realización personal (0,419) pero con sentido contrario; y otros estilos de afrontamiento, también, se relacionan con mayor intensidad ( $\rho=-0,555$ ) con el agotamiento emocional y con menor intensidad (0,434) con realización personal.

Tabla 5

*Relación entre estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal policial de investigación del departamento de Cajamarca, 2019*

|                       | Estilo de afrontamiento al estrés |                        |               |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------------|---------------|
|                       | Centrado en el problema           | Centrado en la emoción | Otros estilos |
| Agotamiento emocional | -0,594                            | -0,686                 | -0,555        |
| Despersonalización    | -0,493                            | -0,640                 | -0,459        |
| Realización personal  | 0,467                             | 0,419                  | 0,434         |

**Relación entre el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento al estrés**

En el personal policial de investigación del departamento de Cajamarca el síndrome de Burnout se correlaciona con el estilo de afrontamiento enfocado en el problema de forma negativa considerable ( $Rho = -0,696$ ), con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción de forma negativa muy fuerte ( $Rho = -0,766$ ) y con otros estilos se correlaciona también de forma negativa considerable ( $Rho = -0,635$ ). Las correlaciones del síndrome de Burnout con los estilos de afrontamiento del estrés son negativas, es decir, a mayor aplicación de los estilos de afrontamiento enfocados en el problema, la emoción y otros, menor nivel en el síndrome de Burnout y a mayor nivel del síndrome de Burnout, menor aplicación de los diferentes estilos de afrontamiento del estrés. Por la intensidad se tiene que la mayor correlación se presenta entre Burnout y el estilo de afrontamiento

enfocado en la emoción, y la correlación de menor intensidad se da entre el síndrome de Burnout y otros estilos de afrontamiento al estrés.

Tabla 6

*Relación entre el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal policial del departamento de Cajamarca*

|                                                                   |                                              | Enfocados en el problema | Enfocados en la emoción | Otros estilos de afrontamiento |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Síndrome de Burnout                                               | Coeficiente de correlación (Rho de Spearman) | -,696                    | -,766**                 | -,635**                        |
| **, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                              |                          |                         |                                |

### **Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del síndrome de Burnout**

En el personal policial de investigación del departamento de Cajamarca la relación entre las diferentes estrategias de afrontamiento al estrés y el agotamiento emocional se correlacionan de forma negativa muy fuerte con una intensidad de  $Rho = -0,865$  y con la despersonalización de forma negativa muy fuerte con intensidad de  $Rho = -0,759$ , pero menor que la primera; es decir, a mayor aplicación de estrategias de afrontamiento al estrés menor nivel de agotamiento emocional y despersonalización y viceversa. Sin embargo, las estrategias de afrontamiento al estrés se correlacionan con la realización personal de forma positiva considerable con intensidad de  $Rho = 0,595$ ; es decir, a mayor aplicación de estrategias de afrontamiento del estrés se presenta mayor realización personal. Esto se puede apreciar en la tabla 7.

Tabla 7

*Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal policial del departamento de Cajamarca*

|                                    |                                              | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal |
|------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Estilos de Afrontamiento al estrés | Coeficiente de correlación (Rho de Spearman) | -,865                 | -,759**            | ,595**               |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### 4.1.2. Nivel inferencial

##### **Determinación de la normalidad de los datos de las variables de estilos de afrontamiento al estrés y del síndrome de Burnout.**

Primeramente, se determinó la normalidad de los datos de ambas variables por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por ser el grupo de estudios mayor a 50 individuos, obteniéndose como resultados los que se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 8

*Prueba de normalidad de estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de Burnout*

| Variables                          | Kolmogorov-Smirnov |     |       |
|------------------------------------|--------------------|-----|-------|
|                                    | Estadístico        | gl  | Sig.  |
| Estilos de Afrontamiento al estrés | ,123               | 113 | ,000  |
| Síndrome de Burnout                | ,068               | 113 | ,200* |

Los resultados de la evaluación de la variable síndrome de Burnout provienen de una distribución normal (sig=0,200 > 0,05), pero los datos referentes

al síndrome de Burnout no corresponden a una distribución normal ( $\text{sig}=0,00 \leq 0,05$ ), por lo tanto se determinó que el contraste de hipótesis se lo realice con estadísticos no paramétricos, específicamente, el coeficiente de correlación de Spearman.

#### Contraste de hipótesis

##### Planteamiento de hipótesis

$H_0$ : Los estilos afrontamiento al estrés no se relaciona significativamente con el síndrome de burnout en personal policial de investigación del departamento de Cajamarca.

$H_a$ : Existe relación significativa entre estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en personal policial de investigación del departamento de Cajamarca.

##### Elección del nivel de significancia

$\alpha= 0,01$

##### Determinación de la correlación

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Decisión

En la tabla 7 se observa que, el Sig. = 0,00 y siendo este valor menor que 0,01; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, que los estilos de afrontamiento al estrés se relacionan significativamente con el síndrome de Burnout en el personal policial del departamento de Cajamarca, a un nivel de 99% de confiabilidad. Asimismo,

se tiene que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de -0,997, el tipo de correlación es “negativa perfecta” entre las variables de estudio.

#### 4.2. Discusión

Teniendo como objetivo general determinar la relación de los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, se encontró que los estilos de afrontamiento al estrés se relacionan significativamente con el síndrome de Burnout, dichos resultados son similares a los resultados en los estudios realizados por Santiago y Paredes (2015) los cuales concluyeron en su investigación que sí existe relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en militares de la séptima brigada de infantería de Lambayeque. Y los resultados encontrados por Linares y Poma (2016) cuya hipótesis general fue determinar si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima.

Asimismo encontramos que 60% del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca para hacer frente al estrés utiliza estrategias enfocados en la emoción, el 39% hace uso de estrategias enfocado en el problema y un reducido 1% aplica estilos de afrontamiento diferentes a los dos primeros. Estos resultados son similares a los encontrados por Bazán y Cerna (2019) las cuales encontraron resultados similares, los policías de la comisaría central de Cajamarca utilizan estilos de afrontamiento; encontraron que el 76% de los policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca, presentan un nivel medio de estilos de afrontamiento enfocados en el problema. “Según Lazarus y Folkman (1984), el sujeto se

concentra en analizar y confrontar la situación objetiva. Evalúa y selecciona el mejor modo de restaurar el equilibrio afectado por el problema. Esta estrategia incluye el apoyo social y la confrontación”. El 79% utilizan estilos de afrontamiento enfocados en la emoción, “el sujeto concentra su esfuerzo en el manejo de sus propias emociones, pues considera que el problema desborda su capacidad de control; mientras que el 60% de los policías utilizan otros estilos de afrontamiento.

A la vez el 23% del personal policial de investigación del departamento de Cajamarca presenta el síndrome de Burnout a nivel alto, el 71% a nivel medio y el 6% a nivel bajo o muy bajo, esto quiere decir que presentan síndrome de Burnout, coinciden con los datos encontrados por Valladares (2017) quien realizó un estudio donde 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, y los resultados similares encontrado por Sánchez (2011) quien realizó una investigación “frecuencia de Burnout en la Policía de la Ciudad de México” cuyos resultados fueron que el porcentaje de agentes policiales que presentan Burnout fueron 44,6%. “De la presencia del nivel alto del burnout, el 6,6% de los policías reportan tenerlo en agotamiento emocional, 16% en despersonalización y el mayor fue la baja realización personal con 36%”. también los resultados encontrados por Calienes y Díaz (2012) concluyo que los sub oficiales de la policía nacional del Perú del escuadrón Misti de Arequipa presentan síndrome de Burnout, además expresado en en altos niveles de realización personal.

Por otro lado los estilos de afrontamiento se relacionan de forma negativa con la dimensión agotamiento emocional del síndrome Burnout, lo cual indica que la

población en estudio presentan agotamiento y cansancio físico, psíquico o una mezcla de los dos. dichos resultados coinciden con Santiago y Paredes (2015) los cuales encontraron que en la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout corresponden al nivel alto 62%, p afirmando que la población evidencia disminución o agotamiento de recursos emocionales, Por otro lado encontraron un nivel bajo (62% y 51%) en estilo de afrontamiento centrado en el problema y la emoción correspondiente a un nivel 95alto en estilo de afrontamiento evitativo.

Del mismo modo los estilos de afrontamiento se relacionan de forma negativa con la dimensión despersonalización del síndrome Burnout, indicando que pueden desarrollar, según Lazarus y Folkman (1984) “sentimientos, respuestas negativas y actitudes, apartados y frialdad hacia otros sujetos, en especial a los pacientes, clientes, usuarios, etc. Acompañándose de un aumento en la pérdida de motivación e irritabilidad. Tratando de alejarse tanto de las personas de su trabajo como también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios. Estos resultados coinciden con los encontrados por Durán (2001) que un 45,3% presenta una elevada despersonalización.

Asimismo los estilos de afrontamiento se relacionan de forma positiva con la dimensión realización personal del síndrome Burnout, coincidiendo con los datos obtenidos por Quirós (2013), quien encontró resultados semejantes; y que el estilo evitativo se relacionan con todas las dimensiones del burnout.



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 Conclusiones

En la siguiente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Los estilos de afrontamiento al estrés se relacionan significativamente con el síndrome de Burnout en el personal policial de la Ciudad de Cajamarca 2019.

- Más de la mitad 60% del personal policial practican el estilo de afrontamiento del estrés enfocado en la emoción, el 39% enfocado en el problema, y sólo el 1% aplica otros estilos de afrontamiento.
- El 71% del personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca presentan el síndrome de Burnout a nivel medio, el 6% a nivel muy bajo y cerca de la cuarta parte 23% un nivel alto.

Los diferentes estilos de afrontamiento al estrés se relacionan de forma negativa con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero de forma positiva con realización personal.

En general, la relación con mayor intensidad se presenta entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción con el agotamiento emocional ( $\rho = -0,686$ ).

La relación de menor intensidad se presenta entre el estilo centrado en la emoción y la realización personal ( $0,419$ ).

El estilo de afrontamiento centrado en el problema se relaciona con mayor intensidad ( $\rho = -0,594$ ) con el agotamiento emocional y con menor intensidad pero en sentido contrario con realización personal ( $\rho = 0,467$ ).

El estilo de afrontamiento centrado en la emoción se relaciona con mayor intensidad ( $\rho=-0,686$ ) con el agotamiento emocional y con menor intensidad con realización personal (0,419) pero con sentido contrario.

Otros estilos de afrontamiento, también, se relacionan con mayor intensidad (-0,555) con el agotamiento emocional y con menor intensidad (0,434) con realización personal.

## 5.2 Recomendaciones

- Para prevenir el Burnout se recomienda la realización de programas de entrenamiento o adiestramiento a los agentes policiales, asimismo limitación del tiempo de trabajo, rotación en las diversas actividades laborales, importancia del trabajo en grupo y sobre todo apoyar al trabajador que está sufriendo de Burnout.
- Se recomienda contratar más profesionales en psicología, a fin de reforzar el progreso de las posibilidades de afrontamiento, pues podemos decir que un mejor afrontamiento del personal policial tendrán mayores niveles de realización personal y menores niveles de agotamiento personal y despersonalización.
- Recomendamos a los policías revisar la ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, ya que es un derecho fundamental que supone un estado de bienestar social, físico y mental.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Bazán, J., y Cerna, G. (2019). Estrés Laboral y Estilos de afrontamiento en Policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca . Cajamarca: Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo.
- Carver, C.S., Scheier, M.F. y Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social*.
- Calienes, V. y Díaz, F. (2012). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los sub- oficiales de la Policía Nacional del Perú* (Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International journal of psychology and psychological therapy*, 10(2), 245-257. Recuperado de: <http://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-delestrs-ES.pdf>.
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de Afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima*. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en psicología clínica no publicada. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Cooper, C.L., Sloan, S.J., y Williams, S. (1988). El indicador de estrés labor. Windsor: NFER Nelson
- Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. Nueva York: Praeger.
- Dewe, P., Cox, T. y Ferguson, E. (1993). Individual Strategies for Coping with Stress at Work: A Review. *Work and Stress*, 7 (1), 5-15.
- Dowler, K (2005). Job Satisfaction, Burnout, and Perception of Unfair Treatment: The Relationship Between Race and Police Work. *Police Quarterly*, vol. 8, nº4, pp.476-489
- Durán, D (2001), síndrome de Burnout en organizaciones policiales, Universidad de Málaga-España.
- Fernández-Abascal, E. (1997). Estilos y Estrategias de Afrontamiento. En E.G. Madrid: Pirámide.
- Freudenberger, H. J. (1980). Burnout: The high cost of high achievement. Garden City, New York: Doubleday.
- Gil-Monte, P. y Peiró J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anuales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja. *Revista costarricense de*

- psicología*. Recuperado de: <http://www.rcps-cr.org/openjournal/index.php/RCPs/article/viewFile/2/2>
- Linares, A., y Pomas, Z. (2016). Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia . Lima: Universidad Peruana de Unión
- Lincoln, B. (2009). *El estrés policial*. Recuperado de HYPERLINK "http://www.seguridadpublica.es/2009/06/el-estres-policial/" \h.
- Llaja, V. (2007). Síndrome del Quemado por Estrés laboral asistencial .Muestra peruana. Lima: Pinedo Grafic. E.I.R.L.
- Martínez, D. (14 de Marzo de 2018). Cinco de cada 10 elementos policiacos con severo estrés. Recuperado de: <https://www.elsoldesanjuandelrio.com.mx/local/cinco-de-cada-10-elementos-policiacos-con-severo-estres-1242675.html>
- Mas, Ll. (2017). Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017 (tesis pregrado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout [Burnout laboral]. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso dela correlación de Spearman enn un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*. 8(1), 98-104.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa, Guía Didáctica. Universidad Surcolombiana- Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de Comunicación Social y Periodismo.

- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. Costa Rica: Revista Educación. Revista Educación.
- Navarro, C. (06 de Abril de 2018). *"Mi mujer evitó que me pegara un tiro, el suicidio es la principal causa de muerte entre agentes policiales"*. Recuperado de [https://www.eldiario.es/cv/pegara-suicidio-principal-agentes-policiales\\_0\\_761524072.html](https://www.eldiario.es/cv/pegara-suicidio-principal-agentes-policiales_0_761524072.html)
- Peiró, M. y Salvador, L. (1993). Desencadenantes del Estrés Laboral. Una perspectiva individual y colectiva. Universidad de Valencia. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/228786101\\_Desencadenantes\\_del\\_estres\\_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf)
- Quirós Seminario, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis para optar el título de Licenciatura en Psicología, con mención en Psicología Clínica). Pontificia Universidad Católica, Lima. Perú.
- Redondo, (1936). La incidencia de Burnout en una población de Agentes policiales de la Policía de la Provincia de Buenos Aires-Ciudad de Miramar. (Trabajo de Investigación) Universidad Nacional de Mar de Plata-Facultad de Psicología.
- Sánchez, N. (2011). Frecuencia Del Burnout En Policías De La Ciudad De México (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México - México.
- Santiago, A., y Paredes, F. (2015). Dimensiones del Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la séptima

- brigada de infantería en Lambayeque, 2015. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Escuela de posgrado, Cajamarca- Perú
- Scheier, M., Carver, C. y Bridges, M. (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): A reevaluation of the Life Orientation Test. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 1063-1078
- Selye, H. (1936) *La incidencia de Burnout en una población de Agentes policiales de la Policía de la Provincia de Buenos Aires-Ciudad de Miramar*. Trabajo de Investigación-Universidad Nacional de Mar de Plata-Facultad de Psicología. Recuperado de: [http://psicologiadelaemergencia.org/pdfs/Flego-Tagliapietra \(2015\).pdf](http://psicologiadelaemergencia.org/pdfs/Flego-Tagliapietra (2015).pdf)
- Valladares, I. (2017). Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú . Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Yika, M., (2012) *Riesgos Físicos Y Psicológicos Del Trabajo De Los Agentes policiales*. Investigación Psicológica. Perú.



## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PARTICIPANTE

Yo, acepto voluntariamente participar en el estudio titulado Afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en agentes policiales de la región policial de Cajamarca.

Los tesisistas se comprometen a guardar confidencialidad de la información, la misma que se mantendrá de forma anónima. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

He sido informado del contenido de este proyecto y que la contribución de mi persona ayudará con la investigación antes mencionada.

-----

Participante

Nombre

DNI

-----

Fecha

## ANEXO N°02

### Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** Femenino ☐ Masculino ☐ **Grado:** \_\_\_\_\_

**Estado Civil:** Soltero(a) ☐ Casado (a) ☐ Viudo(a) ☐ Divorciado (a) ☐ Conviviente ☐

**N° de Hijos:** Cero ☐ Uno ☐ Dos ☐ Más: \_\_\_\_\_

**Tiempo de servicio:** \_\_\_\_\_ **N° de trabajos:** \_\_\_\_\_

**Religión:** Católico ☐ Adventista ☐ Evangélico ☐ Otro: \_\_\_\_\_

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

|                                                                                           | SI | NO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema                              |    |    |
| 2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema                                 |    |    |
| 3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema                        |    |    |
| 4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.                 |    |    |
| 5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron        |    |    |
| 6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos                                               |    |    |
| 7. Busco algo bueno de lo que está pasando.                                               |    |    |
| 8. Aprendo a convivir con el problema.                                                    |    |    |
| 9. Busco la ayuda de Dios.                                                                |    |    |
| 10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones                                     |    |    |
| 11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.                                       |    |    |
| 12. Dejo de lado mis metas                                                                |    |    |
| 13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente |    |    |
| 14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema                             |    |    |
| 15. Elaboro un plan de acción                                                             |    |    |
| 16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades   |    |    |
| 17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita    |    |    |
| 18. Trato de obtener el consejo de otros para saber que hacer con el problema             |    |    |

|                                                                                                |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares                                            |  |  |
| 20. Trato de ver el problema en forma positiva                                                 |  |  |
| 21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado                                 |  |  |
| 22. Deposito mi confianza en Dios                                                              |  |  |
| 23. Libero mis emociones                                                                       |  |  |
| 24. Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.                                   |  |  |
| 25. Dejo de perseguir mis metas                                                                |  |  |
| 26. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema                                 |  |  |
| 27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse                                                  |  |  |
| 28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema                    |  |  |
| 29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema                             |  |  |
| 30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.                             |  |  |
| 31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema                                     |  |  |
| 32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.                                      |  |  |
| 33. Aprendo algo de la experiencia                                                             |  |  |
| 34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido                                  |  |  |
| 35. Trato de encontrar consuelo en mi religión                                                 |  |  |
| 36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros                    |  |  |
| 37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema                                        |  |  |
| 38. Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado                                   |  |  |
| 39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema                           |  |  |
| 40. Actúo directamente para controlar el problema                                              |  |  |
| 41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema                                         |  |  |
| 42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema |  |  |
| 43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto                                                 |  |  |
| 44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema                         |  |  |
| 45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.                                             |  |  |
| 46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia                   |  |  |
| 47. Acepto que el problema ha sucedido                                                         |  |  |
| 48. Rezo más de lo usual                                                                       |  |  |
| 49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema                                      |  |  |
| 50. Me digo a mí mismo : "Esto no es real"                                                     |  |  |
| 51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema                              |  |  |
| 52. Duermo más de lo usual.                                                                    |  |  |

### ANEXO N°3

#### Maslach Burnout Inventory (M.B.I.)

SEXO: (M) (F)

EDAD: .....

Señale la respuesta que cree oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados.

Valores de  
Puntuación:

0. Nunca.

2. Una vez al mes o menos

4. Una vez a la semana.

6. Todos los días.

1. Pocas veces al año o menos.

3. Unas pocas veces al mes

5. Pocas veces a la semana.

| ESCALA DE MASLASCH                                                                                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.                                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. |   |   |   |   |   |   |   |
| 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas                                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.                                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.                                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 8. Me siento cansado por mi trabajo.                                                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 11. Me preocupa el hecho que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12. Me siento muy activo.                                                                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo.                                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado.                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurra a las personas.                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.                                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 18. Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con las personas.                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 20. Me siento acabado.                                                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 22. Siento que las personas me culpan por algunos de sus problemas                                     |   |   |   |   |   |   |   |

*Muchas gracias por su colaboración*