

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



### **Trabajo de Suficiencia Profesional**

Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Sujei Rosalvina Mebus Espinoza

**Lima – Perú**

**2017**

## **Dedicatoria**

Con cariño dedico este proyecto de investigación a mis padres Hugo y Rebeca, a mis hermanos Sadi, Ingrid, Stephany, Hugo, Arny, Kyara por el apoyo que me brindaron en distintas maneras para seguir adelante con mis metas.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la fuerza para continuar ante momentos de contrariedad.

A mi familia por brindarme todo su apoyo y comprensión.

Al Dr. Oscar Calle Briolo por brindarme su apoyo, con sus conocimientos, dedicación, en mi trabajo de investigación.

A los señores jefes oficiales de la DIVEME/UDEX-PNP, Cmdte. PNP Ciro Rengifo Rivas, Cmdte. PNP Mario Machado Canevaro, a los oficiales y suboficiales de la unidad de desactivación de explosivos, por el apoyo brindado para el desarrollo de campo de investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS. -2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado: "SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE DESACTIVACIÓN DE EXPLOSIVOS, POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, 2017.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente, Sujei Rosalvina Mebus Espinoza

## ÍNDICE

CARATULA-----	i
DEDICATORIA -----	ii
AGRADECIMIENTO -----	iii
PRESENTACIÓN-----	iv
ÍNDICE-----	v
ÍNDICE DE TABLAS -----	viii
ÍNDICE DE FIGURAS -----	ix
RESUMEN-----	x
ABSTRACT-----	xi
INTRODUCCIÓN -----	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema-----	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Pregunta principal -----	2
1.2.2 Preguntas específicas -----	2
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo general-----	3
1.3.2 Objetivos específicos -----	3
1.4 Justificación e importancia .....	4
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual-----	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Nivel Internacional -----	5
2.1.2 Nivel Nacional-----	8
2.2 Bases teóricas .....	10
2.2.1 Síndrome tridimensional de Burnout -----	11

2.2.2	Modelos del Síndrome de Burnout -----	12
2.2.2.1	<i>Modelo de Edelwich y Brodsky.</i> -----	12
2.2.2.2	<i>Modelo de Golembiewski, Munzerider y Carter.</i> -----	13
2.2.2.3	<i>Modelo de Cherniss.</i> -----	14
2.2.2.4	<i>Modelo de competencia social de Harrison.</i> -----	14
2.2.3	Consecuencias del síndrome de Burnout -----	15
2.2.4	Causas del Síndrome de Burnout -----	18
2.3	Definición conceptual.....	20
2.3.1	Síndrome de Burnout -----	20
2.3.2	Policía Nacional del Perú (PNP)-----	20
2.3.3	Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú (UDEX-PNP) -----	20
CAPÍTULO III: Metodología -----		21
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	21
3.1.1	Tipo de investigación -----	21
3.1.2	Diseño de investigación-----	21
3.2	Población y muestra.....	22
3.2.1	Identificación de variable.....	22
3.3	Operacionalización de la variable.....	23
3.4	Técnicas/instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	24
3.4.1	Técnicas-----	24
3.4.2	Instrumento-----	24
3.4.3	Adaptación de baremos-----	28
CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados --		30
4.1	Procesamiento de los resultados.....	30
4.2	Presentación de resultados.....	30

4.3	Análisis y discusión de resultados .....	35
4.4	Conclusiones .....	39
4.5	Recomendaciones .....	40
	CAPÍTULO V: INTERVENCIÓN -----	42
5.1	Denominación del programa .....	42
5.2	Justificación del problema.....	42
5.3	Objetivos .....	43
5.3.1	Objetivo general-----	43
5.3.2	Objetivos específicos -----	43
5.4	Destinatario.....	44
5.5	Establecimiento de conductas problema / meta.....	44
5.5.1	Conductas problemas -----	44
5.5.2	Metas-----	44
5.6	Metodología .....	45
5.7	Recursos.....	45
5.7.1	Recursos Humanos -----	45
5.7.2	Recursos Materiales -----	45
5.8	Cronograma y Desarrollo del programa .....	46
5.8.1	Cronograma -----	46
5.8.2	Desarrollo del programa -----	47
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	67
	ANEXOS -----	71
	Anexo 1. Matriz de consistencia .....	72
	Anexo 2. Solicitud de autorización.....	76
	Anexo 3. Constancia de autorización.....	77
	Anexo 4. Instrumento Maslach Burnout Inventory .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable	23
Tabla 3. Puntuaciones y significado del síndrome de burnout y sus tres dimensiones	27
Tabla 4. Puntaje de los niveles de las dimensiones	27
Tabla 5. Actualización de baremos para el cuestionario de Maslach inventario de burnout	28
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de los baremos de Síndrome de Burnout en el personal de una Unidad de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2017	29
Tabla 7. Resultados de la media, mínimo y máximo	31
Tabla 8. Medidas estadísticas - Síndrome de burnout en personal de una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	31
Tabla 9. Medidas estadísticas - Agotamiento emocional en una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	32
Tabla 10. Medidas estadísticas - Despersonalización en una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	33
Taller 11. Medidas estadísticas – Baja realización personal en una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	34
Tabla 12. Programa de intervención.	46
Tabla 13. Sesión 1: Capacitación ``Síndrome de burnout``	47
Tabla 14. Sesión 2: Taller ``Modificando nuestros pensamientos``	49
Tabla 15. Sesión 3: Taller ``Como usar las estrategias de afrontamiento a mi favor``	52
Tabla 16. Sesión 4: Taller ``Técnica de relajación``	55
Tabla 17. Sesión 5: Capacitación ``Autoestima``	57
Tabla 18. Sesión 6: Taller ``Reforzar lo positivo``	60
Tabla 19. Sesión 7: Taller `` Técnica del Role Playing``	62
Tabla 20. Sesión 8: Capacitación/taller ``Autoeficacia``	64



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje – Síndrome de burnout en personal de una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	32
Figura 2. Porcentaje – Agotamiento emocional en una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	33
Figura 3. Porcentaje – Despersonalización en una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	34
Figura 4. Porcentaje – Baja realización personal en una Unidad de la Policía Nacional del Perú en Lima	35

## RESUMEN

La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017. La muestra estuvo constituida por 130 policías, de armas, todos varones. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, adaptado a la población peruana por (Llaja 2007). Los resultados fueron que el 48% tienen tendencia de Burnout, el 52% ausencia de Burnout, el 0% presencia de Burnout. Al evidenciar los resultados se observa que hay un número considerable de policías con tendencia a Burnout; Motivo por el cual es necesario realizar el programa de intervención para prevenir el Burnout.

***Palabras clave:* Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.**

## **ABSTRACT**

The research is descriptive, non-experimental cross-sectional design; With the general objective of determining the level of Burnout Syndrome in the personnel of the Explosive Deactivation Unit, National Police of Peru, 2017. The sample consisted of 130 police officers, all of whom were men. The Maslach Burnout Inventory, adapted to the Peruvian population by (Llaja 2007), was used. The results were that 48% have a Burnout tendency, 52% absence of Burnout, 0% presence of Burnout. When evidencing the results it is observed that there are a considerable number of police with tendency to Burnout; Reason why it is necessary to carry out the intervention program to prevent Burnout.

**Key words:** Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## INTRODUCCIÓN

El Burnout está presente frecuentemente en personas que trabaja en contacto directo con otras personas, es uno de los temas que ha causado mayor atención en los últimos años por su repercusión en la salud de las personas. Para denominar este fenómeno, el autor Freudenberger (1974), explica a su propia experiencia con voluntarios que trabajaban con él en una clínica, que presentaban síntomas de depresión, con una progresiva pérdida de energía y motivación por su trabajo, el proceso de deterioro de la calidad de los cuidados profesionales que se entregaban a los usuarios, lo definió con el término de “Burnout”, su traducción literal al español sería el “estar quemado o consumido”.

Maslach y Jackson (1981a), definieron al Burnout como un síndrome tridimensional porque está caracterizado por tres dimensiones: El agotamiento emocional se define como la percepción que tiene el trabajador de no poder dar más de sí mismo, como una pérdida progresiva de la energía o de los recursos emocionales propios; despersonalización se caracteriza por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia los clientes destinatarios del servicio; baja realización personal se refiere a la evaluación negativa que hace el profesional de su trabajo acompañado por un reproche al considerar que no se ha alcanzado los objetivos profesionales que se ha autoimpuesto. El objetivo general del trabajo de investigación, es determinar los niveles del síndrome de Burnout en personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017; con la finalidad de actuar oportunamente con estrategias adecuadas para lograr un mejor desarrollo organizacional y personal.

El trabajo de investigación se divide en cinco capítulos; los cuales se desarrollará lo siguiente: primer capítulo se presenta el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación de la investigación. En el segundo capítulo, todo lo relacionado a la revisión literaria

lo que ayudara como orientador para un mejor entendimiento de la variable estudiada, esto a manera de fundamentación de la investigación, presentándose desde investigaciones internacionales y nacionales, teorías, conceptos y temas que explican mejor la variable. Tercer capítulo, se encuentra los aspectos metodológicos, los cuales fueron utilizados para la investigación, las técnicas utilizadas e instrumentos de recolección de datos. Cuarto capítulo, se encuentra los resultados obtenidos en la investigación, como su respectiva discusión en base a los antecedentes y bases teóricas, conclusiones y recomendaciones correspondientes a la presente investigación. Quinto capítulo, contiene el programa de intervención en respuesta y solución de los resultados de la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Villavicencio (2004), menciona que el perfil de los policías con vocación y sentimiento de superación presentan las siguientes características: vocación de servicio, humildad, valor, empatía, características personales, estado físico, ética, disciplina, respeto, conductas asertivas, habilidades sociales en relación a la ciudadanía, exigencias laborales, tensión y otros.

El trabajo que realizan los policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos es de alto riesgo, donde la vida del ciudadano, compañero, familiar está en peligro a diario ante las intervenciones con delincuentes, terroristas, ciudadanos conflictivos, desactivación de explosivo, etc.; donde la capacidad, estado físico y habilidad del policía requiere mayor exigencia y puede causar con el tiempo agotamiento físico y emocional; refiere Mingote Adam (como se citó en Bosqued 2008), asocia el trabajo directo con personas, con tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente. A esto se suma el horario de trabajo de 24 por 24 en turnos de mañana, tarde, noche y amanecida; falta de personal especializado; pase a retiro; descanso médico y otros; los ascensos también son parte de un elemento estresor porque genera preocupación, desmotivación al no lograr el ascenso en el tiempo y edad establecida; las contraordenes de jefes que causan incertidumbre, inseguridad, desmotivación, situación que se refleja en incidente en el trabajo. Así mismo la necesidad de comprar sus prendas policiales por distintos motivos, afectando la economía del policía que por esta razón y otros es que determina que en su día de descanso trabajen, quiere decir más desgaste físico y emocional, realidad actual que viven los policías. Estos elementos estresores del ambiente laboral afecta a sus familias causando divorcios o separación que a la larga en conjunto puede

dañar la salud del policía y la productividad de la unidad policial. Cherniss (1980a), menciona que es un proceso interactivo que comienza cuando las personas se enfrentan a altos niveles de estrés laboral durante un tiempo prolongado.

Por otro lado, El trabajo de investigación pretende determinar el nivel de Burnout e identificar el nivel de las dimensiones de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017. Por el cual es importante el compromiso de los jefes directos para que dedique un tiempo al programa de intervención de acuerdo a los resultados.

## **1.2 Formulación del problema**

A continuación, se presenta la problemática de la investigación.

### **1.2.1 Pregunta principal**

- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- a. ¿Cuál es el nivel de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú?
- b. ¿Cuál es el nivel de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú?

- c. ¿Cuál es el nivel de la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel del síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Identificar el nivel de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.
- b. Identificar el nivel de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.
- c. Identificar el nivel de la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.



## 1.4 Justificación e importancia

La gran competencia e indecisión laboral, también las demandas del medio, los cambios en la vida de la persona, costumbres, una vida acelerada, puede generar Burnout.

El trabajo del policía de la Unidad de Desactivación de Explosivos es exhausto y están dispuestos a arriesgar incluso su vida por el del ciudadano. Los valores y los ideales que tiene el policía muchas veces son afectados por elementos estresores que puede llevar a un agotamiento físico por el tiempo prolongado de trabajo a diario y un desgaste emocional frente a las estrategias, planeamientos utilizados en la intervenciones policiales, la desmotivación. Así mismo la falta de comunicación entre jefes y compañeros puede desencadenar en actitudes negativas, aislamiento, indiferencia ante la labor policial que puede finalizar en abandono de servicio, retiro a solicitud, etc.; la falta de practica debido a la incorporación de policías a la unidad, falta de especialistas, descanso médico, pase a retiro, etc. Motivo por el cual aumenta la carga laboral exigiendo más esfuerzo físico y emocional que se ha reflejado en incidentes en la labor policial.

En este trabajo de investigación se busca determinar el nivel de Burnout y nivel de las dimensiones de Burnout en el personal la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú. Mediante el resultado se puede iniciar un abordaje adecuado (estrategias individuales, grupales u organizacionales) al personal en su totalidad, con la finalidad de prevenir el Burnout.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

La variable del estudio ha sido debidamente investigado tanto en el ámbito nacional como internacional por ello se obtiene fácil acceso a la información.

##### 2.1.1 Nivel Internacional

Guzmán (2013) en la investigación, *“Estrés y Burnout en policías de tránsito de la ciudad de Cuenca”*. La investigación fue realizada con una muestra de 50 personas de una población de 107 policías de tránsito. Se administró 3 evaluaciones: cuestionario de afrontamiento del estrés y el test de burnout con el fin de analizar la existencia del estrés y Burnout relacionado al ámbito socio laboral. Para determinar el apoyo psicológico a los policías de tránsito. Los resultados fueron lo siguiente: 96% presenta estrés, principales problemas: solución de problemas, reevaluación positiva, búsqueda de apoyo social, que son ocasionados por la incapacidad de algunos policías para encontrar solución en los inconvenientes del servicio. El 2% presenta Burnout por falta de estrategia para afrontar el estrés laboral.

Parrilla (2013) en la investigación, *“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde”*. El trabajo fue desarrollado con el fin de determinar la presencia del burnout, niveles de dimensiones, síntomas del burnout en 235 personas por inconvenientes destacaron 109. La muestra estuvo conformada por enfermeras, con edades comprendidas entre 30 y 70 años, todas mujeres. Para la investigación aplicaron 2 instrumentos: el inventario de Maslach y la entrevista semi estructurada con el objetivo

de determinar los síntomas presentes en el síndrome (36 preguntas con relación a las dimensiones). El método estadístico fue descriptivo con diseño cuantitativo y cualitativo. Los resultados que obtuvieron fueron: 3% padece del síndrome; el 97% se constató estar por encima del percentil medio alto haciendo mención a la realización personal, indiferentes al trabajo con presencia de cinismo con los compañeros, jefes y clientes.

Suárez (2013) en la investigación, ``*Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de la policía nacional guayas n° 2*``. El personal de enfermería está más expuesto por el trabajo directo con clientes y es muy propenso al burnout. La población fue 55, la muestra 54 enfermeros(as) entre policías y civiles. El objetivo: determinar la presencia, prevalencia del burnout. Realizaron el estudio descriptivo, y un diagnóstico de factores de riesgos para luego aplicar el test Maslach. Fue aplicado a las enfermeras del área de hospitalización, dando como resultado, un 4% de agotamiento emocional en el personal de enfermería, policial y civil. Presenta un bajo porcentaje de agotamiento emocional. Se recomienda un análisis personalizado a las personas para definir el comportamiento del Burnout, con el fin de evitar el aumento del Burnout en los profesionales de enfermería.

Sánchez (2011) en la investigación, ``Frecuencia de Burnout en policías de la ciudad de México``. El objetivo del trabajo de investigación fue reportar la constancia del Burnout en el personal policial y mencionar qué variables socio laboral guarda relación. El instrumento que se aplicó fue el Maslach, en su versión para profesionales de servicios humanos. El estudio fue de tipo cuantitativo, transversal descriptivo. La muestra estuvo conformada por 244 policías preventivos (87, hombres y 157 mujeres) elegidos por conveniencia. Los resultados fueron los siguientes: 44,6% (119) presentó puntuaciones en el grado alto de Burnout; 55,4% (125) no alcanza este

nivel; algunos presentaron tener Burnout en una, dos o tres dimensiones. En conclusión, el sexo no influyo en la presencia del burnout. Sin embargo, otras condiciones como: administrativo, condiciones culturales ocasionan que se presente un bajo índice de realización personal, aunque no muestra índices altos en el agotamiento emocional y la despersonalización. Algunos de los factores en la actividad del policía que lo hacen vulnerables a presentar el Burnout es: la ambigüedad de lo que se le exige; conflicto de funciones, contradicciones de órdenes impartidas por jefes, carga laboral; ascensos excesivos e insuficientes y otros factores como edad, ambigüedad.

Carrillo (2010) en la investigación, *``Síndrome de desgaste en profesional en enfermeras del hospital regional de psiquiatría morelos``*. El objetivo fue determinar si los profesionales del hospital presentan un grado alto o severo de Burnout, mediante un estudio observacional, transversal y descriptivo, aplicando a 70 enfermeras el instrumento de Maslach y una encuesta de datos sociodemográficos generales. Los resultados fueron; con un grado severo o alto de Burnout un 23 % con agotamiento emocional, 20 % despersonalización y 37% en realización personal. Finalizando que se identificó el Burnout en los profesionales de enfermería en un grado medio. El profesional que tiene a su cargo el cuidado de pacientes, presenta un desgaste físico y emocional por los turnos que desarrolla durante el día, los cuidados a cada paciente con distintas personalidades y eventualidades que se presentan.

### 2.1.2 Nivel Nacional

Cáceres (2013) en la investigación, *''Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales''*. El objetivo de la investigación fue de comprobar la existencia del síndrome e inspeccionar las condiciones laborales del trabajador de enfermería. La muestra no probabilística conformado por técnicos (11), enfermeras (17), la gran parte casados con hijos, teniendo un aproximado tiempo de trabajo de 10 años. El test que aplicaron fue el inventario de Maslach o burnout y ficha socio laboral. Los resultados obtenidos fueron: cansancio emocional medio; realización personal baja; hay relación entre edad y cansancio emocional; 5 variables que son: ambiente laboral, función o labor, relación interpersonal, organización, factores de índole personal.

Arias (2012) en el estudio, *''Estudio comparativo del Burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa, Universidad Católica San Pablo''*. El objetivo fue determinar la caracterización del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. El instrumento usado fue la adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y una ficha de registro sociodemográfico. En el estudio se empleó el enfoque descriptivo correlacional transaccional. La muestra estuvo constituida por 86 enfermeras, 142 policías y 233 docentes de la ciudad de Arequipa, haciendo un total de 461 sujetos (240 varones y 221 damas). De acuerdo a los resultados, se encontró que los policías son los profesionales con puntuaciones más elevadas en síndrome de Burnout. Los docentes y policías presentan altos niveles de baja realización personal. Se encontraron relaciones significativas entre el número de hijos y la baja realización personal para las enfermeras, los ingresos económicos y la baja realización personal en los policías, y el tipo de gestión

educativa con la baja realización personal y la despersonalización en los profesores.

Calienes (2012) en la investigación, *“Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los sub – oficiales de la policía nacional del Perú”*. La investigación lo realizó en concordancia a la inteligencia emocional y el síndrome con 130 suboficiales. Las pruebas que aplicaron fueron: el Inventario Emocional de Barón y el inventario de Maslach. El objetivo fundamental fue establecer la relación entre los niveles de los 2 instrumentos de evaluación. Los resultados finales fueron: que los policías que presentan mayores niveles de inteligencia emocional presentan bajos niveles en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización y nivel alto de realización personal. Lo que da como conclusión que a superior nivel de inteligencia emocional mínimo son los síntomas del Síndrome.

Ayala (2011) en la investigación, *“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de servicios críticos. Hospital de la Fuerza Aérea del Perú”*. El objetivo fue diagnosticar el Burnout en el personal. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo constituida por 93 y fueron 53 enfermeras (os) y 39 técnicas (os) en enfermería. La técnica que aplicaron fue la encuesta y el instrumento el Maslach. Los resultados fueron: El Burnout en el personal de enfermería es medio a alto, agotamiento emocional es de medio a alto, baja realización personal es de medio a bajo y despersonalización bajo; el trabajo directo con personas que se encuentran en servicio crítico, requiere de mayor exigencia laboral que puede generar Burnout.

Valenzuela (2009) en la investigación, *“Síndrome de Burnout, identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores*

*asistenciales del establecimiento de salud de la red de Salud Barranco Chorrillos Surco*´´. La investigación se realizó en la Red de Salud de Barranco – Chorrillos – Surco que involucra 25 establecimientos de salud, donde la población estuvo conformada por ochocientos veintiséis (826) trabajadores, siendo la muestra del 25% (180), Utilizaron la escala del Maslach Burnout Inventory, y la variable sociodemográfica. En conclusión, hallaron una Prevalencia del Síndrome y factores de riesgo asociados. El objetivo del trabajo consistió en descubrir la prevalencia del burnout y la filiación de los factores de riesgo asociados. El método fue de estudio epidemiológico de tipo descriptivo-transversal, con el uso de un diseño de investigación de campo. Siendo los resultados: Burnout el 12% y que los factores de riesgo afiliados fueron edades, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años; Cabe señalar que el Burnout es un estrés crónico laboral asociado a la persona, el trabajo asistencial es estadísticamente es un factor de riesgo asociado al Burnout.

## **2.2 Bases teóricas**

Podemos observar a través de distintos autores una variedad de diversos modelos etiológicos, explicativos y teóricos sobre el desarrollo de Burnout, para el trabajo se ha considerado, el enfoque tridimensional de Maslach y Jackson.

### **2.2.1 Síndrome tridimensional de Burnout**

Maslach y Jackson (1981b), estas investigadoras definieron el Burnout como un Síndrome Tridimensional en un congreso Estadounidense de Psicología en 1976 porque está caracterizado por tres dimensiones o factores que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El agotamiento emocional se define como la percepción que tiene el trabajador de no poder dar más de sí mismo, como una pérdida progresiva de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario con los receptores del servicio.

Despersonalización, se caracteriza por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia los clientes destinatarios del servicio, siendo vistos éstos de forma deshumanizada e incluso siendo responsabilizados de sus problemas; dicha visión es producto del endurecimiento afectivo del profesional. Los sujetos con estos sentimientos se alejan o se mantiene distante en su deber en el trabajo y con sus compañeros, mostrando cinismo e, irritabilidad, ironía y palabras ofensivas, es decir, uno se siente separado de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

Baja realización personal se refiere a la percepción de insuficiencia personal y baja autoestima profesional, cuando las demandas en el centro laboral superan su capacidad del trabajador, comienza a evaluar de manera negativa su trabajo por un reproche al considerar que no se alcanzado los objetivos profesionales que se ha autoimpuesto, presentando mínimo rendimiento de productividad laboral por ende



falta de logro de sí mismo, es decir que presentan baja autoestima y percibe sentimientos de fracaso personal.

## **2.2.2 Modelos del Síndrome de Burnout**

En esta oportunidad se destacó específicamente los modelos más resaltantes del Síndrome de Burnout.

### **2.2.2.1 Modelo de Edelwich y Brodsky.**

Edelwich y Brodsky (como se citó en Luis Felipe 2015a) uno de los primeros en explicar la evolución del Síndrome de Burnout como el proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral que consta de 4 fases:

- Fase de entusiasmo: periodo inicial de la actividad laboral, en la que las personas desarrollan gran ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo sin antes conocerlo realmente.
- Fase de estancamiento: aun realiza el trabajo, pero este ya no es todo en su vida. Su atención se centra ahora en las aficiones personales, los amigos, el trabajo y la familia. Se inicia a valorar las contraprestaciones recibidas por el trabajo.
- Fase de frustración: ahora se pregunta si vale la pena el trabajo que están realizando. Los obstáculos a los esfuerzos laborales que se hacen son vistos como detractores de la satisfacción y del estatus personal y como intentos de frustrar las intenciones del sujeto. Aquí pueden aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

- Fase de apatía: mecanismo de defensa ante la frustración, es decir hace lo mismo, evita las innovaciones y los cambios y a las personas a las que debe atender.

#### **2.2.2.2 *Modelo de Golembiewski, Munzerider y Carter.***

Golembiewski, Munzerider y Carter (como se citó en Martínez 2005a) el síntoma inicial del Síndrome de Burnout es el desarrollo de actitudes de despersonalización, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. Experimentan baja realización personal en el trabajo, y más largo plazo de agotamiento emocional.

Para estos autores, en el Burnout la obligación laboral primaria de los trabajadores se lesiona gravemente quedando relegada, respondiendo así al estrés y a la tensión. Este estrés nace por una recarga laboral en el trabajo o por una poca motivación que hace que el personal pierda independencia y manejo de situaciones, afectando seriamente la autoestima, manifestándose un gran agotamiento acompañado de mal humor. Luego desencadena una serie de eventos (estrategias de afrontamiento) que conlleva a un alejamiento del trabajador del estresor. Cuando este alejamiento es contra-productivo (es decir no es constructivo) hay embotamiento emocional y cinismo, entre otros; es decir, hablamos de una despersonalización, configurando el Síndrome de Burnout.

### **2.2.2.3 Modelo de Cherniss.**

Cherniss (1980b), menciona que es un proceso interactivo que comienza cuando las personas se enfrentan a altos niveles de estrés laboral durante un tiempo prolongado. Las particularidades del entorno laboral predisponen al trabajador para que desarrolle, o no, el Síndrome de Burnout. Cherniss menciona tres etapas:

- Etapa de estrés: desajuste o desorden entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- Etapa de agotamiento: se va produciendo de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Etapa de agotamiento defensivo: se presentan cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

### **2.2.2.4 Modelo de competencia social de Harrison.**

Harrison (como se citó en Tudela, 2013b) postula que el Síndrome de Burnout es primordialmente una expresión de la competencia que se percibe, por tal razón formula este modelo de competencia social.

El autor nos expone que los trabajadores de servicios de ayuda tienen una gran motivación para ayudar a los demás y tienen un elevado grado de altruismo, pero estos en su entorno laboral pueden encontrar factores de ayuda que facilitan la actividad o factores que la dificultan. Los factores de ayuda aumentarán su efectividad dando lugar a un aumento de los sentimientos de

competencia social del trabajador, sin embargo, los factores que dificultan su actividad reducirán los sentimientos de eficacia y consecuentemente los de competencia social dando lugar al síndrome de Burnout al prolongarse en el tiempo.

Este modelo de competencia social se ajusta muy bien al personal que tiene grandes expectativas sobre sus logros en el trabajo, enfocados en la ayuda social a través del mismo en situaciones que superan la simple motivación para hacerlo bien.

### **2.2.3 Consecuencias del síndrome de Burnout**

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

#### **a. Consecuencia para el individuo**

- **Psicosomáticos (Síntomas a nivel físico)**

- Dolores musculares y articulares: como resultado de la tensión laboral, contracturas musculares.
- Alteraciones psicosomáticas como: problemas gastrointestinales, cardiovasculares, dolores de cabeza, etc.
- Otras manifestaciones son: resfriados frecuentes, debilidad crónica, falta de sueño, bajo apetito, malestar general y, en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales.

- **Conductuales**

Son las conductas que realiza el sujeto cuando los elementos estresores han producido cambios negativos en el centro de trabajo y vida social, como puede ser el ausentismo en el trabajo, deshumanización, menor provecho laboral, aumento de la conducta violenta, aumento en las relaciones conflictivas con los compañeros, etc., que estando asociados producen disminución en la afectividad y productividad laboral y deterioro de la calidad de vida en general.

- **Emocionales**

Salovey y Mayer (como se citó en Calienes 2012) indica que la inteligencia emocional es como una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar las emociones y la de los demás, para guiar nuestro pensamiento y nuestro comportamiento. Cuando no hay un registro de las emociones y ante las situaciones difíciles en el desempeño laboral no son capaces de reaccionar ni actuar con criterio, se abruma rápido. Tenemos los siguientes cambios:

- Estado de ánimo: se irrita con facilidad, lo que puede llevar a conflictos en el entorno laboral.
- Desmotivación: la tarea que debe desempeñar va cada vez más bajo y que puede ser a consecuencia de distintas situaciones diarias que superan sus capacidades o de jornadas laborales muy extensas, entre otras cosas.

- Debilidad mental: se produce en quienes padecen de Burnout, son menos resistentes al estrés.
- Falta de energía y menor rendimiento: provocadas por la debilidad mental en las que, como consecuencia, el trabajador disminuye su rendimiento.
- Otros como el distanciamiento afectivo, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, déficit de la memoria, aumento de la susceptibilidad, sentimientos de soledad, ansiedad, sentimientos impotencia o de omnipotencia, dudas acerca de su propia competencia profesional, desmotivación, baja autoestima, desinterés con posible retirada de la organización.

- **Actitudinales**

Crecimiento de actitudes dañinas, descaro, aburrimiento, desgano, enemistad, aversión, desconfianza.

**b. Consecuencia para la organización**

- Falta de comunicación entre el personal
- Disminuye la productividad y calidad
- Presencia de absentismo laboral
- Empieza las ansias y deseos de dejar ese trabajo

## 2.2.4 Causas del Síndrome de Burnout

Esta originado por una composición de variables físicas, psíquico y sociales, inciden estresores constantes en el trabajo, que desmotiva al trabajador y por ende la incapacidad laboral y social. Thomaé, Ayala y Sphan (2006), menciona las causas como una serie de múltiples factores y complejos, entre ellas sobresalen: desgano, apatía y estrés, dificultad en la superioridad de la carrera profesional y las restricciones económicas, el exceso a jornadas laborales, carente de orientación y capacitación, así como aislamiento.

### a. Componentes personales

- Edad: la experiencia cuando va en aumento, la persona gana seguridad, confianza, destreza en el campo de trabajo y por lo tanto son poco vulnerables ante la tensión o estrés en el trabajo. Es decir que los jóvenes son los que más muestra mayor índice del Síndrome. Gil Monte (1997c), indica que en relación a la variable edad, los estudios demuestran que, a más edad hay menor tendencia a experimentar el síndrome.
- Sexo: Maslach y Jackson (como se citó en Parraga 2005) han comprobado que las mujeres son más propensas al cansancio emocional y la elaboración profesional. El hombre en la dimensión de despersonalización. La mujer por presentar un mayor conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia – trabajo son más propensas para adquirir el síndrome.
- Estado civil: los solteros al parecer tienen mayor fatiga o agobio emocional, menor evolución personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. La existencia o no

de hijos hace que puedan ser más resistentes al síndrome, debido a que tiene mayor responsabilidad y pueden manejar algunos factores que producen estrés.

- Horario de trabajo: una de las causas más frecuentes y que puede aumentar drásticamente la posibilidad de sufrir Burnout tiene que ver con las jornadas de trabajo interminables, con turnos de 10 a más horas.
- Antigüedad: algunos autores han encontrado que el burnout sería más usual después de los diez primeros años de trabajo que estaría el cuerpo recargándose de estrés, de forma que a medida que aumenta la experiencia disminuiría la debilidad emocional. Siempre cuando el individuo maneje o tenga control de sus emociones en situaciones complejas.

#### **b. Factores laborales o profesionales**

El ambiente laboral, sobrecarga laboral, bajos salarios, inadecuada organización laboral, ausencia de trabajo en equipo, excesiva presión, indiferencias o conflictos entre compañeros o superiores, este factor puede desencadenar en Burnout.

#### **c. Factores sociales**

La exigencia de ser un profesional para tener una alta consideración social, familiar y un alto salario, estos factores pueden desencadenar en Burnout.



#### **d. Factores ambientales**

La muerte de un compañero o familiar, el matrimonio, diferencias de pareja y otros, ascenso policial, nacimiento de los hijos, entre otros, también forman parte de las causas de Burnout.

### **2.3 Definición conceptual**

#### **2.3.1 Síndrome de Burnout**

Maslach (como se citó en Lachiner 2015) el Síndrome de Burnout, es una forma inadecuada de afrontar el estrés laboral, desarrollando en la persona el desgaste físico y emocional por la presión laboral ante las demandas que requiere el trabajo y factores que influyen en la presencia de Burnout y afectando las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; esto puede terminar en el abandono de interés laboral y personal.

#### **2.3.2 Policía Nacional del Perú (PNP)**

Es una institución del estado dependiente del Ministerio del Interior, creada con la finalidad de garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. La policía representa la ley, el orden y la seguridad en todo el Perú (MININTER 2016).

#### **2.3.3 Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú (UDEX-PNP)**

Es una Unidad especializada en artefactos de naturaleza explosiva, incendiaria, nuclear, radiológica y bacteriológica y Química (NRBQ), con su lema ``el primer error es el último´´. (Manual de procedimientos operativos policiales de la unidad de desactivación de explosivos 2016).

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

En este capítulo se distingue el tipo de metodología utilizado para la investigación.

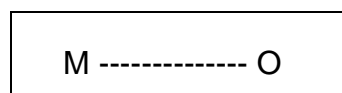
#### 3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo porque se orienta a describir las características de la investigación; según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que “buscan especificar las propiedades y características y los perfiles de las personas, grupo, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

#### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es, no experimental de corte transversal, recoge datos una vez durante una cantidad de tiempo limitada. Hernández, et al (2014), lo definen como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Esquema del diseño correspondiente:



**Donde encontramos que:**

**O** = Síndrome de Burnout

**M** = Muestra

### 3.2 Población y muestra

La población es de 130 policías; para la muestra se consideró toda la población, 130 policías varones de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú de la ciudad de Lima. Las edades de los policías fluctúan entre los 22 a 57 años y entre 1 a 32 años de trabajo en la Unidad Policial.

La muestra fue censal, porque se eligió el 100% de la población; menciona Ramírez (como se citó en Fidias 1999) ``la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra´´.

**Tabla 1**  
*Población y muestra*

Policía Nacional del Perú	Nº policías
Unidad de Desactivación de Explosivos	130

*Fuente:* Oficina de personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos. Policía Nacional del Perú, 2017.

#### 3.2.1 Identificación de variable

El Síndrome de Burnout es el estado de fatiga físico y emocional; sometido a elementos estresores del ambiente laboral y social que conlleva al estrés crónico laboral ocasionado por la carga laboral, falta de recompensa esperada tras un esfuerzo, baja motivación, baja autoestima que sufre la persona que trabaja directo con otras personas.

### 3.3 Operacionalización de la variable

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Indicadores	Puntuación	
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1981c), lo puntualiza como un Síndrome de tensión, angustia crónica de aquellos individuos que trabajan y tienen trato directo con otros sujetos, que se determina por una atención potente y extensa, por alta decaimiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo.	Dimensión 1	CE: Preguntas	Bajo	0 – 18
		Cansancio	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	Medio	19 - 26
		Emocional		Alto	27 - 54
		Dimensión 2		DP: Preguntas	Bajo
		Despersonalización	5, 10, 11, 14, 22.	Medio	6 - 9
		Dimensión 3		DP: Preguntas	Alto
		Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	Bajo	0 - 33
				Medio	34 - 39
				Alto	40 - 48

Nota. Se presenta la operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout, concepto, dimensiones, indicadores y puntuaciones, que se han puesto en práctica en esta investigación.

### **3.4 Técnicas/instrumentos de evaluación y diagnóstico**

Se presenta el detalle de las técnicas utilizadas y el instrumento de evaluación.

#### **3.4.1 Técnicas**

- **Técnicas de recolección de información indirecta**

Se realiza mediante la selección de indagación existente de fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible.

- **Técnicas de recolección de información directa**

Se obtiene mediante la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

#### **3.4.2 Instrumento**

El instrumento que se aplicó es el Maslach Burnout Inventory; permite valorar los sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout. Presenta 22 ítems, se aplica en forma individual o grupal por un tiempo aproximadamente de 10 a 15 minutos, por medio de una escala de tipo Likert que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre).

Para afirmar la presencia de Burnout, los niveles de las dimensiones tienen que presentar: alto en agotamiento emocional, alto en despersonalización y bajo realización personal por ende el puntaje es de 84 a más.

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; la validez del instrumento se obtuvo analizando la factorial, el cual replicó las tres dimensiones con un porcentaje total de varianza explicada del 41%.

## Ficha técnica

Nombre del Test	: Maslach Burnout Inventory.
Nombre / Autores	: Maslach y Jackson
Procedencia	: Estados Unidos
Evalúa	: Sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout.
Escala tipo	: Tipo Likert
Respuestas	: No existen respuestas buenas ni malas
Aplicación	: Individual o colectiva, adultos
Tiempo	: Entre 10 a 15 minutos
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
Nivel de las dimensiones	: Alto : Medio : Bajo
Adaptado	: Llaja (2007). Lima, Perú.

**Tabla 3***Puntuaciones y significado del Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones*

Síndrome de Burnout	Niveles/Dimensiones	Puntaje general
Presencia	Alto en AE + alto en DP + Bajo RP	84 a más puntos
Tendencia	Intermedio en la tres dimensiones	49-83 puntos
Ausencia	Bajo en AE + Bajo en DP + Alto en RP	0-48 puntos

Nota. Se presenta los niveles y puntajes del Burnout relacionados con las dimensiones.

**Tabla 4***Puntaje y niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout*

Niveles	Dimensiones		
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización
Alto	27-54 puntos	14-30 puntos	37-48 puntos
Medio	17-26 puntos	9-13 puntos	31-36 puntos
Bajo	0-16 puntos	0-8 puntos	0-30 puntos

Nota. Se presenta los niveles y puntajes de las dimensiones del Burnout.



### 3.4.3 Adaptación de baremos

Se realizó el proceso de adaptación de Baremos mediante el uso del programa IBM SPSS, 22; como se observa en la **tabla 5**, los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

**Tabla 5**

*Actualización de Baremos para el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*

Pc	Total	AE	DP	RP	Niveles
95	65	23	8	48	Alto
90	60	18	7	48	
85	58	13	6	48	
80	55	12	6	47	
75	54	11	5	46	
70	53	10	4	43	Medio
65	51	9	3	42	
60	50	8	2	41	
55	49	7	1	40	
50	48	6	1	37	
45	48	5	0	36	
40	44	5	0	36	
35	43	3	0	34	
30	42	2	0	30	
25	41	2	0	28	
20	36	1	0	24	Bajo
15	29	0	0	19	
10	17	0	0	15	
5	2	0	0	10	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 6**  
*Alfa de Cronbach*

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	22

---

*Estadísticas de fiabilidad para la adaptación de los nuevos baremos del cuestionario Maslach Burnout Inventory en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017.*

## CAPÍTULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Para realizar el procedimiento para el análisis de los datos obtenidos mediante un instrumento que evalúa el desgaste físico y emocional. Se elaboró una base de datos para las respuestas del cuestionario Maslach Burnout Inventory en el programa Excel 2016 y los análisis de los resultados se realizan en SPSS 22.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de resultados

El resultado del análisis obtenido en el instrumento de los valores: media, mínimo y máximo. Así mismo se expone los resultados del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

**Tabla 7**  
*Resultados estadísticos de la media, mínimo y máximo*

	Total	130
N	Validos	130
	Perdidos	0
Media		45,04
Mínimo		12
Máximo		83

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 7, se observa que el síndrome de Burnout de la muestra es 45,04 lo que significa una tendencia positiva. Con un valor mínimo de 12 que es negativo y un valor máximo de 83 que es muy positivo.

**Tabla 8**  
*Resultado del Síndrome de Burnout*

Síndrome de Burnout		Frecuencia
Valido	Presencia	0
	Tendencia	62
	Ausencia	68
	Total	130

*Fuente:* Elaboración propia.

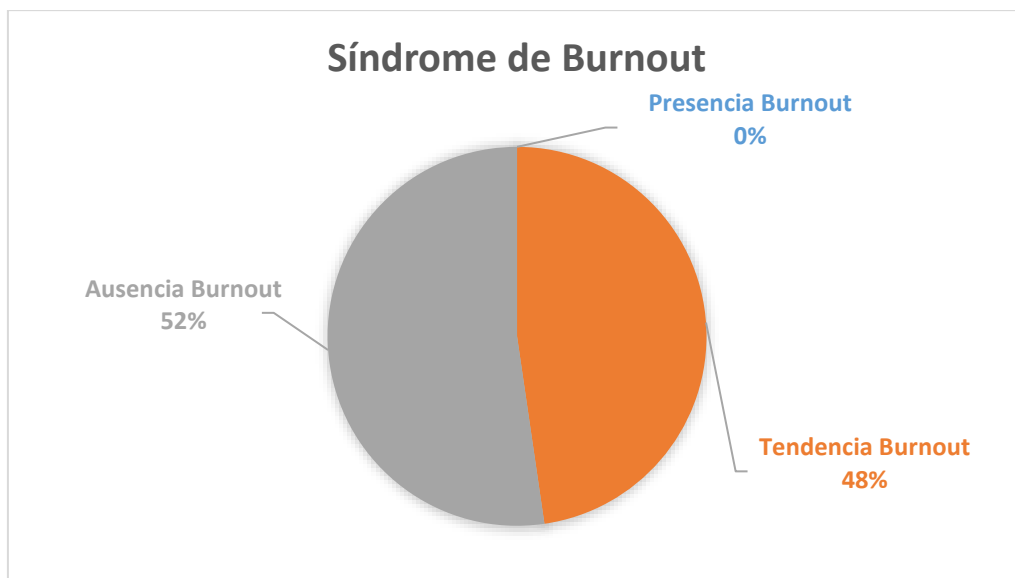


Figura 1: Porcentaje del Síndrome de Burnout

En la tabla 8, se observa que en el Síndrome de Burnout 68 policías que representa el 52% indica ausencia, en 62 policías que representa el 48% indica tendencia y 0 policías que representa el 0% indica presencia.

**Tabla 9**

*Resultado de la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout*

Agotamiento Emocional		Frecuencia
Valido	Bajo	115
	Medio	11
	Alto	4
	Total	130

*Fuente:* Elaboración propia.

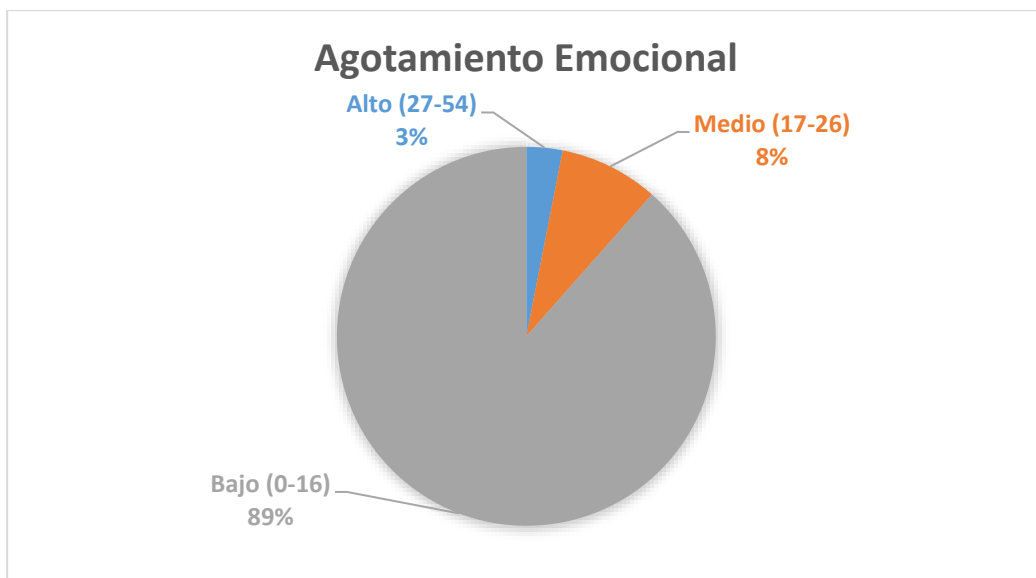


Figura 2: Porcentaje de la dimensión Agotamiento Emocional

En la tabla 9, se observa que en la Dimensión Agotamiento Emocional 4 policías que representa el 3% se encuentra en nivel alto, en 11 policías que representa el 8% en nivel medio y 115 policías que representa el 89% en nivel bajo.

**Tabla 10**

*Resultado de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout*

Despersonalización		Frecuencia
Valido	Bajo	126
	Medio	3
	Alto	1
	Total	130

*Fuente:* Elaboración propia.



Figura 3: Porcentaje de la dimensión Despersonalización

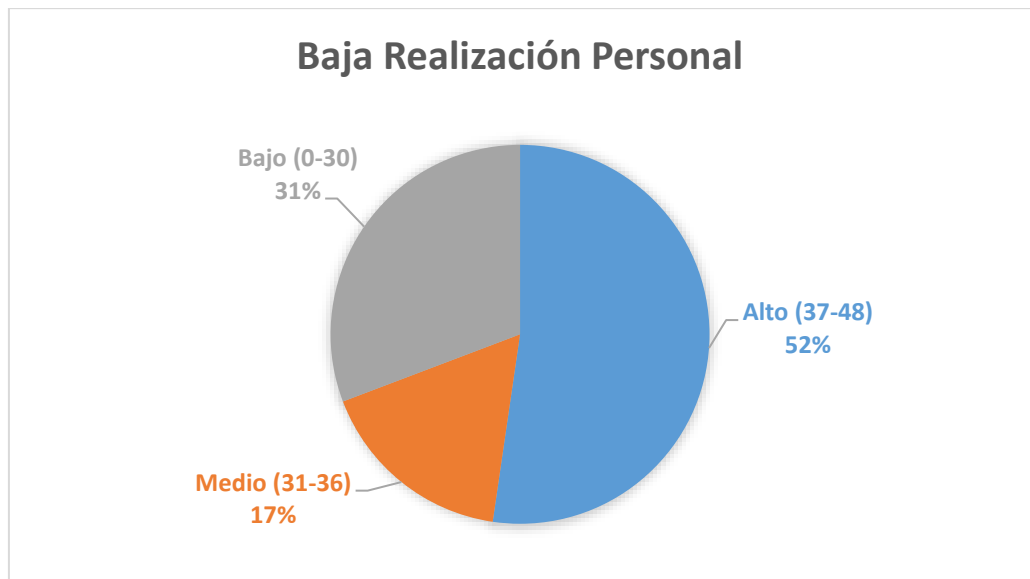
En la tabla 10, se observa que en la Dimensión Despersonalización 1 policía que representa el 1% se encuentra en nivel alto, en 3 policías que representa el 3% se encuentra en nivel medio y 126 policías que representa 97% se encuentra en nivel bajo.

**Tabla 11**

*Resultado de la dimensión Baja Realización Personal del Síndrome de Burnout*

Baja Realización Personal		Frecuencia
Valido	Bajo	40
	Medio	22
	Alto	68
	Total	130

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura 4:* Resultado de la dimensión Realización Personal

En la tabla 11, se observa que en la dimensión Baja Realización Personal 68 policías que representa el 52% se encuentra en nivel alto, en 22 policías que representa el 17% se encuentra en nivel medio y 40 policía que representa el 31% se encuentra en nivel bajo.

### 4.3 Análisis y discusión de resultados

- El objetivo general de la investigación en base a lo obtenido se entiende que no existe indicadores significativos de presencia de Burnout, cabe indicar que existe un número considerable de policías con 48% que están propensos al Burnout. Los policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos conviven con elementos estresores que afectan su centro laboral y a todo su entorno social por la labor que realizan, intervenciones con ciudadanos conflictivos, delincuentes, terroristas, desactivación de explosivos, contraordenes de jefes, ascenso no logrado en el tiempo y edad establecido, salario, entre otros.; como refiere en la investigación de Sánchez (2011), los factores que influyen en el desarrollo de Burnout es el ascenso, contraordenes, carga



laboral. Para Maslach y Jackson (1981d), el Burnout es un síndrome tridimensional que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; características que se presentan en los policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos, de manera continua son afectados por una acción permanente de factores generadores de estrés, prácticamente todos los días tienen emergencias donde la vida del ciudadano, policía y compañero están amenazados por la labor que realizan y generan en los policías agotamiento emocional, que inevitablemente lleva a cuestionar a sus compañeros de labores y a otros valorándolos negativamente y tratando de distanciarse cada vez más con un visible cinismo. Finalmente una baja realización personal, donde se autovalora negativamente lo que le genera displacer en sus labores causando trastornos en su servicio con seria afectación a su comunidad. El modelo de Edelwich y Brodsky (como se citó en Luis Felipe 2015b) menciona 4 fases para el desarrollo de Burnout: entusiasmo, estancamiento, frustración, apatía. El personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, de servicio a los semejantes, cuyo entorno laboral es muy particular, donde el personal está dispuesto a arriesgar incluso su vida para minimizar los efectos de un explosivo entre los civiles. Sin embargo, la voluntad, los valores y los ideales, generalmente muy en alto, son regularmente afectados por múltiples factores. Un policía que es destacado a laborar en la Unidad de Desactivación de Explosivos llega, generalmente, con el ánimo muy en alto porque sabe la suprema importancia de sus labores en defensa de la sociedad, sus expectativas son muy altas; sin embargo, conforme van pasando los años, se va cuestionando su labor, enfocándose en la familia u otros desempeños sociales en relación a las satisfacciones que ha recibido por su ardua labor. Posteriormente a esa fase de

estancamiento, sobreviene la frustración, cuestionando sus labores frente al esfuerzo que ha venido realizando, manifestando problemas conductuales y emocionales. Finalmente su mecanismo de defensa frente a la frustración manifestada es la apatía y la evitación, desarrollando, de esta manera el Burnout.

- En la dimensión agotamiento emocional hay un porcentaje de 3% de policías en nivel alto que están emocionalmente exhausto, el 8% policías en nivel medio que están predispuesto a presentar agotamiento emocional y 89% de policías en nivel bajo, se encuentran emocionalmente estable. Las causas sobre el agotamiento emocional en el policía es la sobrecarga laboral, la presión de tiempo a una respuesta inmediata a la intervención policial, muchos experimentan una pérdida de control sobre su trabajo, alta vulnerabilidad. Esto conlleva que el policía presente una pérdida de recursos emocionales, menos sensible, falta de concentración, falta de motivación; el modelo de Harrinson (como se citó en Tudela, 2013d) entiende que es la motivación para servir la que determina la actividad del trabajador. Las personas que laboran en organizaciones que brindan servicios de ayuda son portadores de un gran sentimiento de ayuda y generosidad social. Así, en su centro de trabajo cuentan con herramientas que facilitan su labor o con barreras que la perturban, la misma que se verá reflejada en los resultados de la organizacional. Es decir, la eficacia laboral de la institución está en razón directamente proporcional con la motivación del trabajador; los policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos, como cualquier persona, tienen temor, pero asumen los riesgos, su mística es darlo todo por la sociedad a la que protegen, generalmente pasan más tiempo en su trabajo que en sus hogares, tienen muy claro que si tienen que inmolar

su vida, lo van a hacer, con mucha honra, y son muchos los que ya se han inmolado. Esta mística es la que va a cimentar monóticamente su motivación diaria, cumplen con su trabajo con mucho cariño y entrega, porque están motivados, pues saben la valía de su labor. Sin embargo unidad policial no existen todas las herramientas necesarias para un correcto desempeño de tan complejas y arriesgadas funciones en defensa de la sociedad civil y del estado de derecho, existen también barreras que obstaculizan el accionar de esos valientes policías, barreras que atacan directamente la motivación del policía afectando los resultados institucionales que se persiguen. Esta situación, prolongada en el tiempo, es la que genera la aparición del Burnout en buenos policías.

- En la dimensión despersonalización hay un porcentaje de 1% de policías en nivel alto que presenta actitudes negativas a sus compañeros, al trabajo que realiza, insensibilidad, etc.; el 2% de policías en nivel medio predispuesto a presentar actitudes negativas y 97% de policías en nivel bajo que presenta actitudes positivas a las personas; el modelo de Golembiewski, Munzerider y Carter (citado en Martínez 2005b), el síntoma inicial de Burnout es el desarrollo de actitudes negativas, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. Algunos policías por diversas causas, sienten que son recargados laboralmente o sienten que han perdido el manejo situacional, desmotivándose seriamente, con una autoestima herida que se expresa en un constante malhumor. Así, de manera progresiva, el policía se va desligando de sus labores cotidianas que le vienen generando problemas y estrés, es en este momento que suele embotarse emocionalmente y caer en la fase de cinismo, desarrollando el Burnout.

- En la dimensión realización personal hay un porcentaje de 52% de policías en nivel alto que presenta insatisfacción por la labor que realiza, el 17% de policías están predispuesto a presentar baja realización personal y 31% de policías están satisfecho con los logros alcanzados. En la investigación de Arias (2012) menciona que en la policía hay alto nivel en el factor baja realización personal, por la exigencia del trabajo. La presencia de baja realización en algunos policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos, se debe al trabajo exhausto, es un componente emocional fuerte ante las demandas derivadas del trabajo, exigiendo nuevas habilidades y capacidades a los policías que suponen un reto al que tienen que responder, la falta de motivación permite que policías evalúen el propio trabajo de forma negativa, sienten insuficiencia profesional y baja autoestima personal; el modelo de Cherniss (1980c) refiere, frente a fallas recurrentes del personal policial con baja autoestima y baja autopercepción de eficacia, debidas generalmente a la falta de herramientas emocionales del individuo, lesionan su capacidad de manejo de situaciones, lo que lo conlleva a reiterados y continuos fracasos en su labor, que paulatinamente lo conduce a desarrollar el Burnout.

#### **4.4 Conclusiones**

- En la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú; en términos generales no existe Burnout, pero si existe un porcentaje considerable de tendencia al Burnout, el cual se encuentra representado por 48% de policías. Es una unidad policial al servicio del ciudadano, con mucho compromiso emocional y físico, dispuesto a arriesgar incluso su vida para minimizar los efectos de un explosivo entre los civiles, afecta la salud mental y el desarrollo organizacional, por consiguiente, es necesario la

prevención de Burnout a fin de tener una calidad de vida adecuada y esto favorezca a la productividad y calidad del trabajo.

- Existe agotamiento emocional en 4 policías que representa el 3%, existe despersonalización en 1 policía que representa el 1% y existe baja realización personal en 68 policías que representa el 52%. Se observa en los policías, desgaste emocional frente a los estresores diarios, lo que lo lleva inevitablemente a la despersonalización cuestionando a sus compañeros de labores y a su comando policial valorándolos negativamente y tratando de distanciarse cada vez más con un visible cinismo. Finalmente, la baja realización personal donde se autovalora negativamente lo que le genera displacer en sus labores causando trastornos en su servicio con seria afectación a su comunidad.

#### **4.5 Recomendaciones**

- Si bien en la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú en términos generales no existe Burnout, en la población general si existe un porcentaje con tendencia. Es necesario las coordinaciones con los jefes directos y ellos a los jefes superiores sobre los resultados encontrados para desarrollar programas preventivos.
- Se recomienda la realización de evaluación psicológica permanente con relación al estrés laboral, la percepción que tiene los policías del ambiente laboral, esto servirá para detectar, conocer y evaluar el clima laboral y personal lo cual permitirá hacer los cambios necesarios que ameriten.
- Desarrollar programas preventivos permanente, relacionado al estrés laboral para prevenir el Burnout.

- Mantener buena comunicación entre jefes y subordinados, para lograr un mejor nivel de responsabilidad laboral.
- Programar actividades extra laborales que ayuden a los policías a relajarse y salir del contexto laboral. Las cuales puede ser: gimnasio, deporte, vinculo amistoso (compartir), para motivar, controlar el estrés laboral y mejorar el ambiente laboral.

## **CAPÍTULO V**

### **INTERVENCIÓN**

A continuación, se presenta un programa de intervención a razón de los resultados encontrados en la investigación, a razón de fomentar el bienestar y mejora de la organización.

#### **5.1 Denominación del programa**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por el cuestionario de Maslach Burnout Inventory que se aplicó, se propone un programa de intervención; asimismo, se solicita el apoyo de la oficina del jefe de la unidad policial para su desarrollo. A continuación, se especifica la propuesta de intervención que lleva por título: **“Programa de Prevención del Síndrome de Burnout”** dirigido al personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.

#### **5.2 Justificación del problema**

El Burnout considerado como un problema de salud mental porque la persona está constantemente expuesta a elementos estresores del ambiente laboral y estresores externos. Por lo tanto, los resultados positivos personales generan un poderoso incremento de motivación, autoeficacia y, por el contrario, cuando se falla en este cometido, florecen, desgaste emocional, sentimientos negativos, como el fracaso y la autoeficacia, que pueden conducir a la aparición del Burnout.

## **5.3 Objetivos**

### **5.3.1 Objetivo general**

Prevenir el Síndrome de Burnout a través de capacitación y taller al personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.

### **5.3.2 Objetivos específicos**

- Sesión 1: Capacitación ``Síndrome de Burnout``, concientizar al personal policial sobre el Síndrome de Burnout y consecuencias
- Sesión 2: Capacitación/taller ``Modificando nuestros pensamientos``, detectar, identificar y cambiar los pensamientos automáticos o erróneos.
- Sesión 3: Capacitación ``Estrategia de afrontamiento a mi favor``, proporcionar estrategias de afrontamiento sobre estrés laboral para prevenir el Burnout.
- Sesión 4: Capacitación/taller ``Método de relajación progresivo``, enseñar técnica de relajación para controlar el cansancio físico y emocional.
- Sesión 5: Capacitación sobre autoestima y autoeficacia
- Sesión 6: Taller ``Reforzar lo positivo``, reforzar la autoestima para enfrentar los desafíos que se presentan en la vida.
- Sesión 7: Taller ``Técnica del Role Playing``, adiestrar a la persona para que consiga guiarse de una forma asertiva.



- Sesión 8: Capacitación/taller ``Autoeficacia´´, lograr que las personas creen en sí mismos y eliminen pensamientos negativos como: “no puedo”, “no soy capaz”, “no valgo”, “no soy suficiente”.

#### **5.4 Destinatario**

El presente programa está dirigido al personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.

#### **5.5 Establecimiento de conductas problema / meta**

##### **5.5.1 Conductas problemas**

En el resultado de la investigación se observa que hay personal con agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal

##### **5.5.2 Metas**

- Incrementar el conocimiento sobre el Burnout.
- Focalizar el problema generador de estrés laboral por ende buscar la solución o soluciones más convenientes para un mejor desempeño laboral y personal mediante estrategia de afrontamiento para prevenir el Burnout y elevar la autoestima por medio de la cognición para cambiar el modo como interpreta su propia vida.

## **5.6 Metodología**

El programa de intervención es de metodología teórico-práctico, comprometiéndose a los 130 policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos.

## **5.7 Recursos**

### **5.7.1 Recursos Humanos**

- Facilitadores
- Participantes

### **5.7.2 Recursos Materiales**

- 500 hojas bond
- 20 lapiceros
- 01 proyector
- 20 carpetas
- 01 radio
- 01 mesa

## 5.8 Cronograma y Desarrollo del programa

A continuación, se detallara el desarrollo del programa de intervención precisando los tiempos y contenidos.

### 5.8.1 Cronograma

**Tabla 12**  
*Programa de intervención*

Capacitación/Taller	Duración
Capacitación ``Síndrome de Burnout``	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 10 días
Capacitación/Taller: ``Modificando nuestros pensamientos``	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 10 días
Capacitación: Como usar las estrategias de afrontamiento a mi favor``	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 10 días
Capacitación/Taller: ``Método de relajación muscular progresivo de Jacobson ``	1 sesión por día, 20 min. Tiempo total: 10 días
Capacitación de autoestima	1 sesión por día, 20 min. Tiempo total: 10 días
Taller: ``Reforzando lo positivo``	1 sesión por día, 20 min. Tiempo total: 10 días
Taller: técnica del Role Playing	1 sesión por día, 20 min. Tiempo total: 10 días
Capacitación/taller: ``Autoeficacia``	1 sesión por día, 20 min. Tiempo total: 10 días

## 5.8.2 Desarrollo del programa

**Tabla 13**

*Sesión 1: Capacitación ``Síndrome de Burnout``*

---

Conociendo el Burnout	
Objetivo	Suministrar los conocimientos y habilidades necesarias para afrontar y prevenir el burnout.
Actividad	Proyectar un video introductorio Capacitación del tema a trabajar
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: 20 carpetas 1 aula Multimedia Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 1: Síndrome de Burnout

Capacitación: ``Conociendo el Burnout``

### ✓ ¿Qué es Síndrome de Burnout?

Es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

### ✓ Síntomas

- Síntomas a nivel emocional: cambios de estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, falta de energía y menor rendimiento.
- Síntomas a nivel físico: afecciones del sistema locomotor, otras alteraciones psicosomáticas.

### ✓ Causas

- Acoso laboral
- Elevado nivel de responsabilidad
- Horario prolongado
- Trabajo monótono

### ✓ Recomendaciones

- Técnica de relajación
- Terapia psicológica (individual o grupal).

**Tabla 14***Sesión 2: Taller ``Modificando nuestros pensamientos``*

---

Modificando nuestros pensamientos	
Objetivo	Disminuir la aparición de emociones negativas.
Actividad	Capacitación del tema a trabajar Dinámica
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: 20 carpetas 1 aula Proyector Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 2: Modificando nuestros pensamientos

### Capacitación: Modificando nuestros pensamientos

#### ✓ Tipos de pensamientos

- Adaptativos: permite consecución de propósitos, establece emociones adecuadas.
- Neutros: no interfieren ni inciden en las emociones, ni el comportamiento, ante una situación.
- No adaptativos: dificulta la consecución de objetivos, generan emociones negativas.

### Dinámica: Identificando nuestros pensamientos

- El grupo tiene que estar conformado por cuatro integrantes y uno tiene que comentar una situación con mayor relevancia y socializar sus pensamientos negativos en relación a la situación cada integrante.
- Los integrantes harán un análisis lógico basado en sus experiencias de ese pensamiento y podrán comentar sus propias experiencias.
- Se dialogará en grupo si los pensamientos son objetivos o no, para eso se tendrá en cuenta las siguientes preguntas:
  - ¿tengo evidencia de lo que pienso es cierto?
  - ¿Qué datos confirman lo que estoy pensando?

- ¿me hace falta información?
  - ¿Mi interpretación es parcial?
  - ¿Exagero?
  - ¿me responsabilizo en exceso?
  - ¿me sirve de algo darle vuelta de manera improductiva?
  - ¿Cómo incide mi forma de pensar en mis relaciones sociales, familiares, trabajo, mi estado de ánimo?
  - ¿Qué soluciones habría o que podría hacer al respecto?
- Cada uno en un registro colocara lo siguiente y se autoevaluara sus resultados, si fueron los correctos o no.
    - Columna cognitiva, los pensamientos que viene a su cabeza
    - Columna fisiológica, reacciones físicas que aparecieron en el momento.
    - Columna resultado, como respondió ante la situación.
    - Columna cambio de pensamiento, pensamientos alternativos.

La finalidad es, reflexionar en búsqueda de pensamientos alternativos; se busca otras soluciones más convenientes sin causar relevancia al tema o problema y no afecte nuestra salud.



**Tabla 15***Sesión 3: Capacitación: ``Estrategia de afrontamiento a mi favor``*

---

Como usar las estrategias de afrontamiento a mi favor	
Objetivo	Instaurar estrategias y estilos de afrontamiento que favorezca la prevención del estrés laboral
Actividad	Proyectar un video introductorio Capacitación del tema a trabajar
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: 20 carpetas 1 aula Proyector Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

### Sesión 3: Estrategia de afrontamiento a mi favor

#### Capacitación: Estrategias de afrontamiento

✓ ¿Qué son las estrategias de afrontamiento?

Son los esfuerzos que la persona realiza para hacer frente a las demandas de la vida cotidiana, algunas de estas situaciones exceden los recursos de la persona.

Mediante el tipo de estrategia de Lazarus y Folkman (como se citó en Isabel 2007) refiere los esfuerzos cognitivos y conductuales continuamente variables que se desarrollan para maniobrar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como remanente de los recursos de la persona. La estrategia lo dividió en 2:

- Afrontamiento centrado en el problema (directo): modificar la situación que provoca estrés con la finalidad de solucionar el problema. Implica el manejo de las demandas externa e internas, busca soluciones alternativas. Se divide:
  - Afrontamiento activo: se refiere a seguir todos los pasos para cambiar el problema o aminorar.
  - Afrontamiento demorado: busca la oportunidad apropiada para la búsqueda de solución.
- Afrontamiento centrado en la emoción (indirecto): tiene como finalidad disminuir el grado de malestar emocional mediante la evitación comportamental, minimización, etc. Se divide:

- Apoyo social emocional: busca soporte moral, comprensión y simpatía.
- Apoyo de religión: busca el apoyo en grupo de personas que por medio de la religión buscan solución con sus consejos u oraciones.
- Interpretación positiva: busca la solución centrada en el problema.
- Concentración y desahogo de las emociones: busca la solución por las experiencias negativas.
- Liberación cognitiva: realiza un conjunto de actividades para distraerse y evitar de pensar en el problema.
- Negación: niega el factor estresor, permite mejor analizar la situación sin alterar sus emociones.
- Liberación hacia las drogas o alcohol: evita mediante estas sustancias seguir pensando en el problema.

**Tabla 16***Sesión 4: Método de relajación muscular progresivo de Jacobson*

---

Relajación muscular progresivo	
Objetivo	Objetivo es que permite percibir sus propias tensiones y como puede llegar a relajarse.
Actividad	Capacitación Dinámica grupal
Estrategia	Técnicas de ejercicio participativo
Recursos	Recursos materiales: 20 sillas Audio de fondo (relajante) Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	20 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 4: Método de relajación muscular progresivo de Jacobson

### Capacitación: Relajación muscular progresiva de Jacobson

- ✓ ¿Qué es la relajación muscular progresiva de Jacobson?

Jacobson (como se citó en Najarro 2013) refiere que es una serie de ejercicios de relajación que se desarrolla continuamente; consiste en la tensión y contracción de los grandes grupos musculares y su posterior relajación.

### Dinámica: Relajación muscular progresivo

- Contracción de la mano (dos veces la mano derecha y luego la izquierda).
- Contracción del brazo (dos veces el brazo derecho y luego el izquierdo).
- Contracción de la espalda (dos veces o inclinarse a la derecha y luego a la izquierda).
- Contracción de los hombros (dos veces).
- Contracción de la parte posterior del cuello (dos veces).
- Contracción de la cara (dos veces).
- Contracción del estómago (dos veces).
- Contracción de la pierna (dos veces pierna derecha y luego la izquierda).
- Contracción del pie (dos veces pie derecho y luego izquierdo).

**Tabla 17***Sesión 5: Capacitación de autoestima*

---

Capacitación de autoestima	
Objetivo	Mejorar la imagen de ellos mismos mediante palabras positivas entre los policías.
Actividad	Capacitación
Estrategia	Técnicas de ejercicio participativo
Recursos	Recursos materiales: 20 carpetas 1 aula Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	20 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 5: Autoestima

### Capacitación: Autoestima

#### ✓ ¿Qué es autoestima?

La autoestima es fundamental en la vida del ser humano porque nos permite confiar y darnos seguridad en nosotros mismos, en nuestra capacidad de enfrentarnos a los desafíos que se presentan en la vida. (Branden 1998). La autoestima se refiere a la valoración en forma global que realizamos de nosotros mismos.

#### ✓ ¿Qué es autoeficacia?

Está relacionada con los objetivos y metas específicas que se propone la persona. Autoeficacia vendría ser la confianza en la capacidad de uno mismo para lograr un objetivo o meta

Ejemplo: el ciudadano piensa que el desactivador de explosivo es muy bueno en su especialidad, sin embargo puede tener una autoestima baja: igual le gustaría ser más alto o tener mejor físico, por el contrario, confía en su habilidad neutralizar carga explosiva en una intervención policial. La autoeficacia podría afectar de manera positiva a la autoestima del policía si considera que es una prioridad en su vida.

#### ✓ Los 4 tipos de autoestima

- Autoestima alta o estable: Las personas se desenvuelven de manera abierta.

- Autoestima alta o inestable: Responden con actitud crítica ante el fracaso, ya que estos son percibidos como amenazas. El individuo no aceptará otros puntos de vista y puede llevar a una discusión.
- Autoestima baja o estable: las personas son indecisos y tienen mayor preocupación en equivocarse. Estas personas no defienden sus puntos de vista ya que la valoración de sí mismos es siempre negativa, creen que no están a la altura.
- Autoestima baja o inestable: suelen ser sensibles e influenciados por eventos externos.



**Tabla 18***Sesión: Reforzando lo positivo*

---

Reforzando lo positivo	
Objetivo	Que tomen conciencia de la imagen que tienen de sí mismos y valorar sus propias acciones y las de los demás de la forma más adecuada.
Actividad	Dinámica grupal
Estrategia	Técnicas de ejercicio participativo
Recursos	Recursos materiales: 20 sillas 1 aula Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	20 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 6: Reforzar lo positivo

Dinámica: reforzando lo positivo, formaran grupos de 2 para mejor concentración y logro de los objetivos, tiempo 20 minutos, mencionaran algunas cualidades de uno mismo y luego de su compañero.

- Dos atributos físicos que me agradan de mí mismo.
- Dos cualidades de personalidad que me agradan de mí mismo.
- Una capacidad o pericia que me agradan de mí mismo.

Objetivo de reforzar la autoestima: Permite lograr que los participantes derriban las barreras impuestas por ellos mismos, mejorar la imagen de ellos mismos mediante el intercambio de comentarios de cualidades personales. Guiar al policía para que logre encaminar de una forma asertiva sus pensamientos, que se basa en conseguir una mayor capacidad para manifestar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara ante los demás, y que esté dirigida al resultado de los objetivos de la persona, respetando los puntos de vista del otro.

**Tabla 19***Sesión 1: Técnica del Role Playing*

---

Técnica del Role Playing	
Objetivo	Desarrollar la autoestima o reforzar para evitar la reacción ante el estrés laboral
Actividad	Dinámica grupal
Estrategia	Técnicas de ejercicio participativo
Recursos	Recursos materiales: 20 sillas 1 aula Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	20 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión7: Técnica del Role Playing

Consiste en conseguir una mayor capacidad para que las personas expresen los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista de los demás.

Dinámica:

- Una pareja simulara una intervención policial (relevante) lo más auténtico que se pueda u otra situación extra laboral.
- Cuando inicie las críticas, se pedirá a aquella persona que se coloque en su lugar de quien está simulando la intervención para que comprenda la conducta de esa persona.
- Con la finalidad de que comprenda mejor la actuación de quien o quienes deben intervenir en ella en la intervención policial real. Así mismo fomentar la comunicación, mostrar situaciones problemática para desarrollar o modificar los pensamientos positivos, crítica constructiva.

**Tabla 20**  
*Sesión 1: Autoeficacia*

Autoeficacia	
Objetivo	Lograr que las personas creen en sí mismos, en sus habilidades.
Actividad	Capacitación Dinámica grupal
Estrategia	Técnicas de ejercicio participativo
Recursos	Recursos materiales: 20 sillas 1 aula Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	20 minutos
Participantes	20 personas aprox.

## Sesión 8: Autoeficacia

### Capacitación:

✓ ¿Qué es autoeficacia?

La autoeficacia es la creencia que tiene cada persona acerca de su capacidad para organizar y ejecutar las acciones requeridas y manejar las situaciones que a diario se presentan.

✓ ¿Diferencia de persona con alta y baja autoeficacia?

- Personas con alta autoeficacia:

- Ven los problemas difíciles como tareas que tienen la oportunidad de dominar.
- Desarrollan un gran interés en las actividades en las que participan.
- Desarrollan un gran compromiso con sus actividades e intereses.
- Se recuperan rápidamente de las decepciones y los contratiempos.

- Personas con baja autoeficacia:
  - Evitan las tareas difíciles.
  - Creen que las tareas y las situaciones complicadas están por encima de sus capacidades.
  - Se centran en los fracasos personales y en los resultados negativos.
  - Rápidamente pierden la confianza en las habilidades personales.

Dinámica: los participantes escribirán en una hoja los logros y habilidades, lo leerán cada uno en voz alta para que lo que está escrito eleve su autoeficacia y autoestima y puedan seguir adelante con otros objetivos o metas que se han plantado, porque se dirán: ``si puedo``, ``soy capaz``, ``si valgo``, ``soy suficiente``.

- Haz una lista de tus logros. A veces, las creencias de autoeficacia y autoestima están tan distorsionadas que no somos capaces de ver lo que hemos logrado, por la convivencia laboral pueden pedir ayuda a un compañero o amigo.
- Haz una lista de tus habilidades o de cosas en las que eres bueno. En este punto, al igual que en el anterior, por la convivencia laboral pueden pedir ayuda a un a un compañero o amigo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala Cárdenas Elizabeth (2011). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú*. (Tesis para optar título). Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala\\_Cardenas\\_Elizabeth\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf)
- Arias, W. & Jiménez, N. (2012). *Estudio comparativo del Síndrome de Burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa*. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/psicologia/wp-content/uploads/2015/03/Sindrome-de-burnout-y-afrontamiento-en-psicologos.pdf>
- Branden, Nathaniel (1991). *Como mejorar su autoestima*. Recuperado de <http://www.ttmib.org/documentos/Branden-Autoestima.pdf>
- Bosqued Marisa (2008). *Quemados: el Síndrome de Burnout, que es y cómo superarlo*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=bosqued+marisa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=bosqued%20marisa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=bosqued+marisa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=bosqued%20marisa&f=false)
- Calienes Gutiérrez V., Díaz Moina flor de maría (2012). *Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los sub – oficiales de la policía nacional del Perú*. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres Cristina P. (2013). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5099>
- Carrillo Edgardo T. (2010). *Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría morelos*. (Tesis para optar maestría). Recuperado de



- <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/DGARCARRILLOTORRES.pdf>
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage. doi: <https://doi.org/10.1177/002248718103200418>
- Fidias G. Arias (Ed.). (1999). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Freudenberger, H.J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*. doi: 10.1111 / j.1540-4560. 1974.tb00706.x
- Guzmán Gabriela F. (2013). *Estrés y Burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca*. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>
- Gil-Monte, P., y Peiró, j. m. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Quemarse. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México. Editorial: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Isabel Paula (2007). *Intervención cognitivo conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. Madrid. Editorial: Graficas Muriel S.A.
- Lachiner Saborio M., Luis Fernando H. (2015). *Síndrome de Burnout*. Costa Rica  
Recuperado de: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-0152015000100014](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-0152015000100014)
- Luis Felipe (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Ciudad de México. Editorial: El manual moderno S.A.
- Llaja Victoria, et al. (2007). *MBI inventario Burnout de Maslach & Jackson, muestra peruana: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Lima, Perú: Editorial Pinedo Grafic.
- Manual de procedimientos operativos policiales de la Unidad de Desactivación de Explosivos (2016). Instrumento de gestión administrativa, elaborado,

- teniéndose en cuenta el Reglamento del Sistema Normativo (RM. N° 0306-92-IN/PNP del 17MAR92).
- Martinez, M, (2005). *Quemado por el trabajo*. Zaragoza, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=6470>
- Maslach C, Jackson SE. (1981). *Maslach Burnout inventory*. Palo Alto, California. Recuperado de <http://www.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0036-36342002000100005&caller=www.scielo.org&lang=pt>
- MININTER, (2016) *Decreto Legislativo N° 1267 (2016) Ley de la Policía Nacional del Perú*. El Peruano, Lima.
- Najarro Garcia Gabriel A. (2013). *Eficacia de un programa de relajación muscular progresiva para reducir la ansiedad antes de una competencia de natación*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala de la Asunción. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Najarro-Gabriel.pdf>
- Párraga J. Eficiencia de un programa I.R.I.S para reducir el Síndrome de Burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios (tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, 2005. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=595>
- Parrilla Eunice D. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo robles Valverde*. (Tesis para optar título). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf>
- Policía Nacional del Perú (2017). *Portada al servicio del ciudadano*. Recuperado de: <https://www.pnp.gob.pe/>
- Sánchez, J. (2011). *Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México*. (Tesis de pregrado). Recuperado [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci_arttext)
- Suárez Crespín Amayra E. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de la policía nacional guayas n° 2*. (Tesis para optar título). Recuperado

file:///C:/Users/RousMB/Downloads/cd45%20Amayra%20Suarez%201211  
13.pdf

Tudela, F. (2013). *Modelos teóricos y explicativos del Síndrome de Burnout*. Tesis para optar título). Recuperado de <http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741933/TUDELA+CARRILLO++Francisco+Andres++2013+.+La+prevenci%C3%B3n+y+el+a+frontamiento+del+s%C3%ADndrome+de+burnout+en+los+docentes+de+Educaci%C3%B3n+Primaria/e4f8f888-58c6-40d7-a1d3-ab98eab14940>

Thomaé, M., Ayala, E. y Sphan, M. (2006) *Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud*. Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina - N° 153 – Enero 2006 Pág. 18-21. Recuperado de [http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5\\_153.htm](http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm)

Valenzuela salvador Arturo Hildebrando (2009). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco (Enero –Junio 2009, Lima – Perú 2010*. (Tesis para optar el título). [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela\\_ah.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf)

Villavicencio (2004). *Perfil del policía Peruano*. Recuperado de: [http://www.fes-seguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001\\_g.pdf](http://www.fes-seguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001_g.pdf)

# **ANEXOS**

## Anexo 1.

### Matriz de consistencia

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	El Síndrome de Burnout es un progresivo desgaste físico y mental, que se produce por presiones de distintos factores que lleva a la persona a un desgaste total, perjudicando la salud y la productividad de la empresa.	<b>Variable:</b> Síndrome de burnout, con 22 ítems.  <b>Agotamiento Emocional</b> 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	<b>Tipo:</b> descriptivo  <b>Diseño:</b> no experimental de corete transversal  <b>Muestra censal</b> 130 policías de una Unidad de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2017.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – MBI. Estructuración: consta de 22 ítems, con 3 dimensiones;
¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017?	Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017.			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	A principios de los años 80, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson (1981) definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional,		
¿Cuál es el nivel de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía nacional del Perú?	Determinar el nivel de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.			

<p>¿Cuál es el nivel de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú?</p>	<p>Determinar el nivel de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.</p>	<p>despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios".</p>	<p>13. Me siento frustrado por el trabajo.</p> <p><b>Despersonalización</b></p> <p>5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.</p> <p>10. Siento que me he hecho más duro con la gente.</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</p> <p>22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.</p>	<p>agotamiento emocional con 9 ítems, despersonalización con 5 ítems, realización personal con 8 ítems.</p> <p><b>Características</b></p> <p>Escala tipo: Likert</p> <p><b>Administración:</b></p> <p>individual o grupal.</p> <p><b>Tiempo:</b> de 10 a 15 minutos.</p> <p><b>Aplicado:</b> adultos</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer la presencia del Síndrome de Burnout.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú?</p>	<p>Determinar el nivel de la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú.</p>			

			<p><b>Realización personal</b></p> <p>4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.</p> <p>7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes</p>	<p><b>Finalidad:</b> elaboración de un programa de prevención del Síndrome de Burnout para el personal policial.</p>
--	--	--	--	--

			<p>tengo que atender.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>	
--	--	--	--	--



Anexo 2.

Solicitud de autorización

SOLICITO: autorización para proyecto de investigación en la UDEX-PNP——

SEÑOR COMANDANTE JEFE DE LA DIVEMER POLICIA NACIONAL DEL PERU  
CIRO RENGIFO RIVAS.

SEÑOR COMANDANTE

Yo Sujei Rosalvina MEBUS ESPINOZA, identificado con DNI N° 10728251, Bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso, ante Ud.; con el debido respeto me presento y expongo:

Que, me encuentro actualmente realizado el curso de suficiencia profesional para obtener el grado de licenciada en Psicología, el cual inicio el 26 de diciembre del 2016.

En tal sentido, estimado le hago llegar el título de mi investigación: " Síndrome de Burnout en el personal de Desactivación de Explosivos Policía Nacional del Perú"; solicito a Ud., tenga a bien concederme su autorización para realizar la recolección de datos y uso de instrumentos de evaluación y proseguir así con el desarrollo de mi investigación y lograr culminar de acuerdo al cronograma establecido.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada únicamente para fines de la presente investigación.

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente su gentil respuesta, me suscribo de Ud.

Muy cordialmente

Lima, 11 de enero del 2017.



  
Sujei R. Mebus Espinoza  
DNI. 10728251

Anexo 3.

Constancia de autorización



## Anexo 4.

### Cuestionario de Maslach – Burnout

**ESTRÉS LABORAL - SINDROME DE BURNOUT  
ESCALA DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Señale con un X lo que en este momento percibe, en el cuadro correspondiente, únicamente elija una opción.

ITEMS	0 Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Alguna veces al mes	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días
1EE. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2EE. Al final de la jornada me siento agotado.							
3EE. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4PA. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis jefes.							
5D. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.							
6EE. Para mí, trabajar es una tensión casi todos los días.							
7PA. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis jefes y compañeros.							
8EE. Me siento fatigado, desmotivado y/o harto por el trabajo.							
9PA. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10D. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11D. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12PA. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13EE. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14EE. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15D. Realmente no me importa lo que le ocurrirá a mis compañeros o jefes en el trabajo.							
16EE. Trabajar me produce mucho estrés.							
17PA. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.							
18PA. Me encuentro animado después de trabajar todo el día.							
19PA. He realizado muchas cosas que merecen la pena este trabajo.							
20EE. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21PA. Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22D. Siento que los demás me culpan de algunos de sus problemas en el trabajo.							