

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Desgaste Psíquico en efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de tránsito y
Seguridad vial – Zona Centro, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Luz Angélica Romero Hernández

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, quien siempre ha estado presente y me ha guiado por un sendero de luz y paz.

A mi familia, que son lo más importante de mi vida, porque este trabajo no lo hizo una persona, lo realizó la familia ROMERO HERNANDEZ.

A los amigos, compañeros y colegas que, gracias a su amistad, experiencias y palabras de aliento, siempre estuvieron pendiente de cada logro alcanzado.

AGRADECIMIENTO

A la Policía Nacional del Perú por darme la oportunidad estudiar una carrera universitaria, y al mismo tiempo cumplir con mi labor policial. En especial al Cmdt. Ernesto Baltazar González Gálvez, por permitirme realizar mi investigación; así también al SS. PNP José Gerardo Retis Andrade, por su apoyo incondicional. Y a mis colegas PNP por aceptar la aplicación de mi trabajo de investigación.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por abrirme sus puertas y con ello la gran oportunidad de adquirir mayores conocimientos, complementar y mejorar mi vocación policial.

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: “Desgaste psíquico en efectivos policiales pertenecientes a la unidad de tránsito y seguridad vial – zona centro, 2017”

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

Atentamente,

Luz Angélica Romero Hernández

ÍNDICE

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. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de importancia	19

CAPÍTULO II. Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Investigaciones internacionales	20
2.1.2. Investigaciones nacionales	22
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio-cognitivo del YO	25
2.2.1.1. Modelo de Harrison	25
2.2.1.2. Modelo de Pines	27
2.2.1.3. Modelo de autoeficacia de Cherniss	27

2.2.1.4. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper	29
2.2.2. Conceptualización del Burnout	30
2.2.3. Fases del proceso del síndrome de burnout	31
2.2.4. Dimensiones del síndrome de Burnout	32
2.2.5. Signos y síntomas del síndrome de burnout	33
2.2.6. Factores que intervienen en el desarrollo del burnout	34
2.2.7. Consecuencias del síndrome de burnout	36
2.2.8. Prevención del síndrome de burnout	37
2.2.9. Intervención del síndrome de burnout	38
2.3. Definición conceptual	39
2.3.1. Síndrome de Burnout	39
2.3.2. Efectivos policiales de tránsito de la Policía Nacional del Perú	39

CAPÍTULO III. Metodología

3.1. Tipo y diseño utilizado	41
3.1.1. Tipo de investigación	41
3.1.2. Diseño de investigación	41
3.2. Población y muestra	41
3.2.1. Población	41
3.2.2. Muestra	42
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	42
3.3.1. Operacionalización de la variable	43
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	44
3.4.1. Técnicas	44
3.4.2. Instrumento de recolección de datos	44

CAPÍTULO IV. Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

4.1. Procesamiento de los resultados	47
4.2. Presentación de los resultados	47
4.3. Análisis y discusión de resultados	52
4.4. Conclusiones	54

4.5. Recomendaciones	55
CAPÍTULO V. Intervención	
5.1. Denominación del programa	57
5.2. Justificación del problema	57
5.3. Establecimiento de los objetivos	59
5.3.1. Objetivos del programa	59
5.3.2. Objetivos por sesión	60
5.4. Sector al que se dirige	69
5.5. Establecimiento de conductas problema/meta	69
5.5.1. Problema	69
5.5.2. Meta	70
5.6. Metodología de la intervención	71
5.7. Material a utilizar	74
5.8. Cronograma y desarrollo del programa	75
5.8.1. Desarrollo del programa	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sintomatología personal	35
Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión	41
Tabla 3. Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	42
Tabla 4. Rango de medida de la escala tipo Likert	43
Tabla 5. Resultados estadísticos de la media, mínimo y máximo	46
Tabla 6. Resultado del Síndrome de Burnout	47
Tabla 7. Resultado de la dimensión Agotamiento Emocional	48
Tabla 8. Resultado de la dimensión Despersonalización	49
Tabla 9. Resultado de la dimensión Realización Personal	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo etiológico de Harrison	25
Figura 2. Modelo de Cherniss	27
Figura 3. Modelo de Thompson, Page y Cooper	28
Figura 4. Porcentaje del Síndrome de Burnout	47
Figura 5. Porcentaje de la dimensión Agotamiento Emocional	48
Figura 6. Porcentaje de la dimensión Despersonalización	49
Figura 7. Porcentaje de la dimensión Realización Personal	50

RESUMEN

La investigación realizada es de enfoque descriptivo, de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transaccional, el objetivo principal es determinar el nivel de Desgaste Psíquico de efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro. La muestra estuvo conformada por 146 efectivos policiales (100 hombre y 46 mujeres) se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory, la información se procesó con los programas SPSS 22 y Excel 2016.

Los Resultados se infiere que 51% del total efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro; tienen una tendencia a desarrollar el síndrome de Burnout lo que muestra que puede encontrarse en el nivel de agotamiento emocional, pensamientos nocivos, algunas ocasiones no está satisfechos con la labor que realizan.

En la dimensión de despersonalización, presentan un nivel alto en un 22%, un nivel medio el 13% y el nivel bajo es representado por un 13% en los efectivos policiales encargados a la labor de dirigir el tránsito. En la dimensión realización personal, el 28% del grupo efectivos policiales, reconoce un nivel bajo.

Palabras claves: desgaste psíquico, efectivos policiales, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The research carried out is of a descriptive approach, of an applied type, with a non-experimental design of a transactional cut, the main objective is to determine the level of Psychic Wear of police personnel belonging to the Traffic and Road Safety Unit - Central Zone. The sample consisted of 146 police officers (100 men and 46 women), the Maslach Burnout Inventory instrument was used, the information was processed with the SPSS 22 and Excel 2016 programs.

The Results inferred that 51% of the total police officers belonging to the Traffic and Road Safety Unit - Central Zone; They have a tendency to develop Burnout syndrome which shows that they may be at the level of emotional exhaustion, harmful thoughts, sometimes they are not satisfied with the work they do.

In the dimension of depersonalization, they have a high level of 22%, an average level of 13% and a low level of representation of 13% in the police force entrusted with the task of directing traffic. In the dimension of personal fulfillment, 28% of the effective police group recognizes a low level.

Key words: psychic wear, police officers, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

Durante el pasar de los años, se ha notado que profesiones orientadas al servicio como enfermeras, médicos, maestros, policías, asistentes sociales, psicólogos, entre otros muestran un deterioro en las atenciones y cuidados profesional a las personas de organizaciones voluntarias, servicios de salud, educadores, agentes del orden, jurídicos etc. Freudenberger (1973) nos da una ilustración de esos cambios en el concepto de Burnout, fenómeno en el cual se manifiestan síntomas de depresión, progresiva disminución de energía y poca motivación laboral. Esto lleva consigo la escasa calidad de servicio que los profesionales entregan a los usuarios.

Según Boada, Vallejo y Agulló (2004) y Gil-Monte, (2005), el síndrome de burnout se le han dado también varias calificaciones, aunque la literatura brinda cerca de diecisiete en castellano, algunas de ellas son “quemarse por el trabajo”, “quemazón profesional”, “síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial”, “síndrome del desgaste profesional”, “estar quemado profesionalmente” y “desgaste psíquico”, entre otras.

Para Gil-Monte y Peiró (1997) conceptualiza el síndrome de Burnout como: “una respuesta al estrés laboral crónico, conducido de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales desencadenan alteraciones psicofisiológicas en el sujeto y secuelas negativas para los establecimientos laborales”. Según Maslach y Jackson (1981), se basa en la perspectiva social – psicológica y consta de tres dimensiones: *El agotamiento emocional*, definido como la apreciación que tiene el sujeto de extenuación físico y psicológico; despersonalización representado por actitudes negativas hacia su entorno laboral; bajo logro profesional orientado a evaluación negativa hacia su trabajo y reproche por la falta de cumplimiento en las metas trazadas. Mebus (2017) realizó un estudio sobre “Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017”, y reflejan que el 52% ausencia de Burnout, el 0% presencia de Burnout. Al demostrar los resultados se observa un porcentaje considerable de policías que son proclives a desarrollar Burnout.

El trabajo de investigación se divide en cinco capítulos; los cuales se desarrollarán lo siguiente: primer capítulo, el planteamiento de la realidad problemática, formulación de problema, objetivos, justificación de la investigación.

En el segundo capítulo se ha elaborado una revisión literaria que nos facilitará como orientador para una favorable comprensión de la variable estudiada, esto a manera de fundamentación de la investigación, presentándose desde investigaciones internacionales y nacionales, teorías, conceptos y argumentos científicos que sustenten mejor la variable.

Tercer capítulo, se desarrolla los aspectos metodológicos, los cuales fueron manejados para la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Cuarto capítulo, se observa los resultados obtenidos en la investigación, con su respectiva discusión en base a las investigaciones revisadas y recomendaciones correspondientes a la presente investigación.

Quinto capítulo, contiene el programa de intervención en respuesta y solución de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, el Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) ha tomado mucha importancia, puesto que el hombre contemporáneo enfrenta una serie de actividades laborales que lo van desgastando en muchas áreas. Al respecto, Reader *et al.* (2008) refieren que este desgaste se evidencia en muchos síntomas que padece el trabajador y ello afecta directamente a las funciones encomendadas en el centro laboral. Uno de ellos es el emocional, otro es el cognitivo, el tercero es el conductual, el cuarto es el social y finalmente, el psicosomático.

Este síndrome se desarrolla en profesionales que están en contacto directo con el público. Por ejemplo: policías, personal sanitario, profesores, trabajadores de los Servicios Sociales y de la Administración Pública, etc. No obstante, cualquier trabajador en determinados contextos puede padecer este síndrome.

También Forbes (2011) indica que la OMS en 1996 registró en el índice internacional a este padecimiento en el ICD-10, como Z73.0 “Problemas relacionados con el desgaste profesional (efecto de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “Problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a demostrar la importancia de este sufrimiento a nivel mundial.

Durante una entrevista a Edson Berríos, comisionado de la Adjuntía en Asuntos Constitucionales, señaló que en 2008 la *Defensoría del Pueblo* encontró un alto nivel de estrés en algunos agentes policiales debido en mayor parte; la presión, manejo de situaciones conflictivas y el régimen laboral. “La Policía Nacional del Perú tiene un departamento de apoyo psicológico, pero no se da abasto”. Los agentes involucrados en casos que ponen en tela de juicio

su capacidad mental deberán ser objeto de seguimiento y monitoreo, pero en actualidad no se práctica (Perú 21, 2011).

Para los efectivos policiales (funcionarios públicos), que tienen en sus manos la difícil tarea de hacer cumplir las leyes, reglamentos, ordenanzas y demás disposiciones de las autoridades, este síndrome no es indiferente. Por ejemplo, los policías que laboran en el Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro tienen bajo su jurisdicción la difícil labor compleja de realizar funciones relacionadas a la fiscalización y control del tránsito en distritos como Cercado de Lima, Breña, San Miguel, Magdalena del Mar, Jesús María y avenidas con gran parque automotor y afluencia peatonal: Av. Abancay, Av. Alfonso Ugarte, Av. Paseo Colón, Av. Garcilaso de la Vega, Av. Tacna, Av. Brasil, Circuito de Playas de la Costa Verde, Av. 28 de Julio. La Plaza Mayor, Poder Judicial, Poder Ejecutivo, Poder Legislativo también se incluyen a dicha jurisdicción. Esto según Palomino (2013) en una entrevista al Director de Ecología, Protección del Ambiente y Salud Ocupacional, Zacarías Madariaga, explica que un ser humano solo debe exponerse a un máximo de 60 decibeles. Sin embargo, el sonido que genera un silbato emite de 95 a 100 decibeles, un vehículo detenido durante un semáforo con luz roja emite 70 decibeles, sin incluir a los bocinazos. El intenso ruido puede generar pérdida de la audición a largo plazo, taquicardia y puede desencadenar un ataque al corazón. Por otro lado, estar bajo la inclemencia del sol durante las primeras horas del día (10:00 - 15:00 horas) es un peligro latente y puede ser causante de cáncer a la piel. El estrés también puede ocasionar alteraciones en la personalidad. Otro aspecto importante es la emisión de los gases tóxicos que van a generar a corto plazo asma, faringitis, rinitis. Los dolores de cabeza son provocados por la escasez de oxígeno y el monóxido de carbono que contamina la sangre.

En Perú, se tiene claro conocimiento que el parque automotor ha ascendido a más de 2.6 millones de vehículos y casi 10 millones de habitantes, que transitan diariamente por las principales avenidas de una metrópoli como Lima. En las denominadas *horas punta*, la congestión o caos vehicular se tornan

agentes extremadamente estresores para los efectivos policiales de tránsito que prestan servicio en nuestra ciudad. Por otro lado, en la ciudad de Lima Cercado hay mayor caos y congestión vehicular, puesto que las principales marchas, cierre de calles son dentro de las avenidas y distritos líneas arriba mencionadas.

Frente a toda esta problemática referida, se teme que si a futuro no se resuelven los niveles de estrés en los trabajadores del Estado (policías de tránsito) el escenario podría afectar negativamente el aspecto psicosocial del servicio policial ocasionando en ellos seres robotizados con una serie de enfermedades que afectarían todos los aspectos de su vida. El efectivo policial encargado de cumplir funciones de tránsito que trabaja directamente con la ciudadanía en general, quienes parecen ser vulnerables al estrés laboral por la presión a la que se ven sometidos (insultos, bocinas, congestión vehicular, conductores infractores, peatones imprudentes) y al intentar satisfacer las demandas de la Institución Policial padecerían de ausencia de sentimientos de competencia y éxito en la labor profesional, presencia de sentimientos negativos hacia su entorno laboral, sentirse emocionalmente agotado y la sobrecarga en el servicio policial serían los desencadenantes del síndrome de Burnout, por lo que su desempeño laboral se ve afectado por la presencia de irritabilidad, apatía, desinterés, agotamiento y desmotivación que estarían afectando el desempeño de los policías de tránsito.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de desgaste psíquico que presentan los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro?

1.2.2. Problema específico

¿Cómo es el agotamiento emocional de los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro?

¿Cómo es la despersonalización en los efectivos pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro?

¿De qué manera se ve afectada la realización personal en los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de desgaste psíquico que presentan los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de agotamiento emocional que se manifiesta en los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

Precisar el nivel de despersonalización que presentan los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

Identificar el nivel de realización personal que muestran los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

1.4. Justificación e importancia

El presente trabajo aportará al desarrollo de futuras investigaciones que aguardan a determinar de qué forma el síndrome de burnout perturba a las organizaciones y los integrantes de las mismas, establece uno de los primeros intentos por describir de qué modo se presenta el síndrome de burnout en efectivos policiales que desempeñan funciones de tránsito en el Perú. Como se indica líneas anteriores, si bien el desarrollo del síndrome de burnout se ejecutó en profesionales de la salud en EE: UU, resulta atractivo y útil que se estudie el fenómeno del Burnout en los integrantes de la gloriosa Policía Nacional del Perú – Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial.

El estudio de investigación permitirá inducir un diagnóstico de la muestra estudiada, en la cual se podrá crear un programa de intervención que se ejecutará en sus instalaciones. El Síndrome de Burnout es muy estudiado en el mundo, no obstante, existen pocos estudios realizados en el ámbito policial (efectivos de tránsito), a pesar que es una población de gran magnitud la sufren las consecuencias del Burnout.

La relevancia nacional se establece en las necesidades de prevenir el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales a través un control de los factores de riesgo modificables, que garanticen un desempeño acorde a las necesidades de la sociedad peruana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Parada *et al.* (2005) en su trabajo de investigación “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes (IAHULA), Mérida-Venezuela”, cuyo objetivo de investigación fue comprobar la frecuencia del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del tema investigado. El estudio realizado es de tipo descriptivo y diseño transversal. La muestra estaba constituida por 104 trabajadores de enfermería (21 hombre y 83 mujeres), los cuales prestaban servicio en las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y emergencias obstétrica, pediátrica y de adultos. Se empleó una encuesta de variables sociodemográficas; el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Concluyendo que el nivel de *burnout* es bajo, aunque existe un riesgo epidemiológico alto. Además, existe un nivel moderado de satisfacción, proporcionada principalmente por factores intrínsecos al trabajo.

Por otro lado, Quass (2006), en su trabajo de investigación “Diagnóstico de burnout y afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta Región de Chile”, se orientó a diagnosticar el síndrome de burnout en docentes universitarios de la quinta región del país, así como identificar las técnicas de afrontamiento más utilizados por ese colectivo. La metodología utilizada es cuantitativa con una perspectiva descriptiva relacional. La muestra utilizada fue de 576 personas y los instrumentos administrados fueron un cuestionario sociodemográfico motivacional, el Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) y la Escala de Carver (C.O.P.E.). En

conclusión, se pudo establecer que las personas que sufrían algún grado de burnout, utilizaban con mayor frecuencia la negación como estrategia de afrontamiento al estrés, diferenciándose de los sujetos que no mostraban el síndrome, quienes se caracterizaban por utilizar la reinterpretación positiva.

Así mismo, Aranda, Rendón y Ramos (2011), realizaron un trabajo de investigación “Síndrome de Burnout y Salud en trabajadores del sistema de tren eléctrico, México”. Con el objetivo de analizar la relación entre la presencia del síndrome de burnout y la salud de los trabajadores del tren eléctrico, utilizando un estudio transversal y analítico, la muestra estuvo constituida por 466 trabajadores. Se usaron 2 instrumentos de evaluación que fueron: un cuestionario con ítems generales y el Maslach Burnout Inventory. En los resultados se evidencia que la participación solo fue el 92% de la población analizada, el 83.5% son hombres. La permanencia en la institución fue de 10.8 años. El 56.6% trabaja el turno vespertino. El 20% mencionó haber estado enfermo por culpa del trabajo. El síndrome se presentó en el 39.4%, asociándose la dimensión agotamiento emocional con estar enfermo. De esta manera, puede decirse que el síndrome se refleja en la calidad de vida y rendimiento laboral; evitarlo es lo ideal.

Sánchez-Nieto (2012) realizaron un estudio “Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México”. En el que se reporta la frecuencia de burnout en la Policía Preventiva de México. Se efectuó un estudio transversal descriptivo, con una población de 244 policías preventivos (87 hombres y 157 mujeres), seleccionados de diferentes sectores antes de iniciar sus actividades o al término de estas, cuentan con una escolaridad de 9 a 16 años con una media de $10,28 \pm 1,6$, cuyas edades encontradas fueron de 20 a 58 años con una media de $36,9 \pm 8$, con una antigüedad laboral de 1 a 37 años con una media de $13,43 \pm 7,6$. Todos fueron voluntarios. Se utilizó Maslach Burnout Inventory, en su versión para

profesionales de «servicios humanos» (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981; Gil-Monte R., 2002). En los resultados no se encontró relación con la escolaridad y la edad. El sexo no fue un factor de riesgo para presentar burnout. En cuanto a las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal

Por último, Guzmán (2013) investigó sobre “Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca”, con el objetivo de evaluar el nivel de estrés y burnout relacionados con el entorno laboral y social de los policías de tránsito de la ciudad de Cuenca, se desarrolló un estudio correlacional, consta de una muestra de 50 personas de un total de 107 que conforma el personal de la policía nacional de tránsito. Se aplicó tres instrumentos, el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés, y el test de Burnout Inventory I y II. Por lo tanto podemos decir que el 96 por ciento de los miembros presenta estrés y que solo el 2 por ciento del personal padece Burnout.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Calienes, & Díaz (2012), realizaron una investigación sobre “Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en suboficiales de la Policía Nacional del Perú”, el cual tuvo como objetivo evaluar la relación entre sus variables, el estudio es de tipo correlacional, de campo, en una población de 130 suboficiales de la Policía Nacional del Perú del Escuadrón Misti de la ciudad de Arequipa. Se aplicó el Inventario Emocional Baron y la encuesta Maslach Burnout Inventory. De esta manera, puede decirse que los efectivos policiales muestran mayores niveles de inteligencia emocional presentan bajos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, pero también presentan un alto nivel en Realización personal.

Cabe citar en un estudio realizado por Quiros (2013) sobre “Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto”. Cuyo objetivo es determinar los niveles de burnout y la relación que existe entre sus componentes y las estrategias de afrontamiento al estrés. Se efectuó un estudio correlacional, con una población de 60 trabajadores, que se desempeñan como agentes de tráfico de las distintas aerolíneas internacionales de un aeropuerto del país, cuyas edades están comprendidas entre 26 y 59 años. Se utilizó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Estimulación del Afrontamiento (COPE). Se esta manera puede decirse que el 35% de la población habría desarrollado el burnout, no obstante, el 25% y el 26% del grupo tiene tendencia y riesgo de sufrirlo. Sin embargo, se encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona de forma positiva con la realización personal; y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout. De la misma forma, la realización personal es la dimensión que más asociaciones presentan.

Otra investigación “Burnout y cólera en policías de una Unidad de Emergencia de Lima” fue llevada a cabo por Romero (2015), tuvo como objetivo determinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales perteneciente a una Unidad de Emergencia de Lima. Se aplicó la adaptación peruana del Inventario de Maslach (MBI) y el inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH), en una muestra de 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú. Los resultados indicaron que existe relación entre experimentar cólera (cólera estado y cólera rasgo) y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal. En relación a la incidencia de las dimensiones de burnout, hubo altos niveles de preponderancia de despersonalización en el grupo evaluado, presentándose principalmente entre quienes no tenían pareja. Niveles bajos de realización personal se

encontraron entre quienes tenían más hijos y más tiempo de servicio policial. Se concluye que existen factores propios de la profesión y organización policial, así como factores que revelan a la realidad de la PNP en el contexto peruano que podrían predisponer a estos efectivos policiales a sufrir del síndrome de burnout, y a experimentar y pronunciar cólera de manera desadaptativa.

Linares & Poma (2016) realizaron una investigación sobre “Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016”, el cual tuvo como objetivo establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, en un establecimiento de la Policía Nacional del Perú de Lima, cuya muestra estuvo conformada por 150 efectivos policiales. Se aplicó el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) y el Maslach Burnout Inventory, encontrando una relación inversa, altamente significativa y baja entre la realización personal y el estilo de afrontamiento guiado en el problema, y una relación significativamente entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema. Por otro lado, no se encontraron relación entre las dimensiones del burnout y el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción; posiblemente por las características del trabajo y la educación que reciben los efectivos policiales.

Finalmente, Valladares (2017). realizó un estudio “Síndrome de burnout en agentes policiales de la División Policial de Huaral”, para determinar el grado del Síndrome de Burnout en Agentes Policiales de la División Policial de Huaral. Perú. Se efectuó un estudio descriptivo no experimental, con una población constituida de 64 efectivos policiales, se utilizó el Inventario Burnout de Maslach en su versión para servicios humanos (MBI). En los resultados adquiridos revelan que el 56.3% de los agentes policiales tienen un grado promedio de Síndrome de Burnout, el 23.4% tienen un grado bajo y el 20.3% un grado alto. Se concluyó que el

gran número agentes policiales presentan niveles medio de Síndrome de Burnout lo cual simboliza que existen riesgos a que los agentes presenten niveles altos de dicho síndrome.

2.2. Bases Teóricas

En 1974, un médico psiquiatra llamado Freudenberg, acuñó por primera vez el vocablo “*burn-out*” al referirse sobre el estado físico y mental de un grupo de voluntarios, que trabajaban en “*Free Clinic*” de Nueva York, observó que, al cabo de un tiempo (uno y tres años) en su conjunto esporádicos, a los que se les encontró conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo hacia los clientes y tendencia a evitarlos. El tipo de trabajo que realizaban estas personas, como lo indicaba Leiter (1991), se especificaba por una inestabilidad en el horario, sumado a esto, el número de horas altas, trabajo mal remunerado, contexto social absorbente, periódicamente tenso y comprometido. Otra característica es falta de preparación profesional.

No existe un modelo único que explique el fenómeno de *burnout*, sino que cada modelo se ha centrado y estudiado algunas variables.

2.2.1. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio-cognitiva del YO.

2.2.1.1. Modelo de Harrison

Tuvo como exponente a Harrison (1983), quien indica que el síndrome de *burnout* se basa en una situación de competitividad percibida. Según el autor, el gran porcentaje de trabajadores que comienzan a realizar actividades laborales en profesiones de servicios de ayuda, lo realizan con un alto grado de motivación y altruismo. Dentro de su ambiente laboral se encuentran con elementos de ayuda o elementos de barrera. Entre esos elementos, se encuentran los objetivos profesionales realistas, el perfeccionamiento profesional, la

ambigüedad de rol, la habilidad de toma de decisiones, el grado de ajuste de los valores entre el trabajador y el centro laboral, presencia o ausencia de recursos, el feedback recibida, sobrecarga laboral, etc.

Según este modelo, la motivación juega un papel importante para la eficacia del trabajador en la adquisición de los objetivos profesionales, es por ello que, a mayor motivación para el trabajador, la eficacia crecerá notablemente. Así mismo, si en el ambiente hay presencia de elementos de ayuda, la efectividad ascenderá y consecuencia de la misma los sentimientos de competencia social que experimenta el trabajador aumentarán. En consecuencia, la empresa, institución u organización se verán beneficiadas, ya que el trabajador pondrá su entusiasmo en la realización de sus labores profesionales.

Sin embargo, cuando los trabajadores descubren en su entorno los elementos de barrera, la autoeficacia disminuirá y será imposible cumplir con las metas personales como las organizacionales.

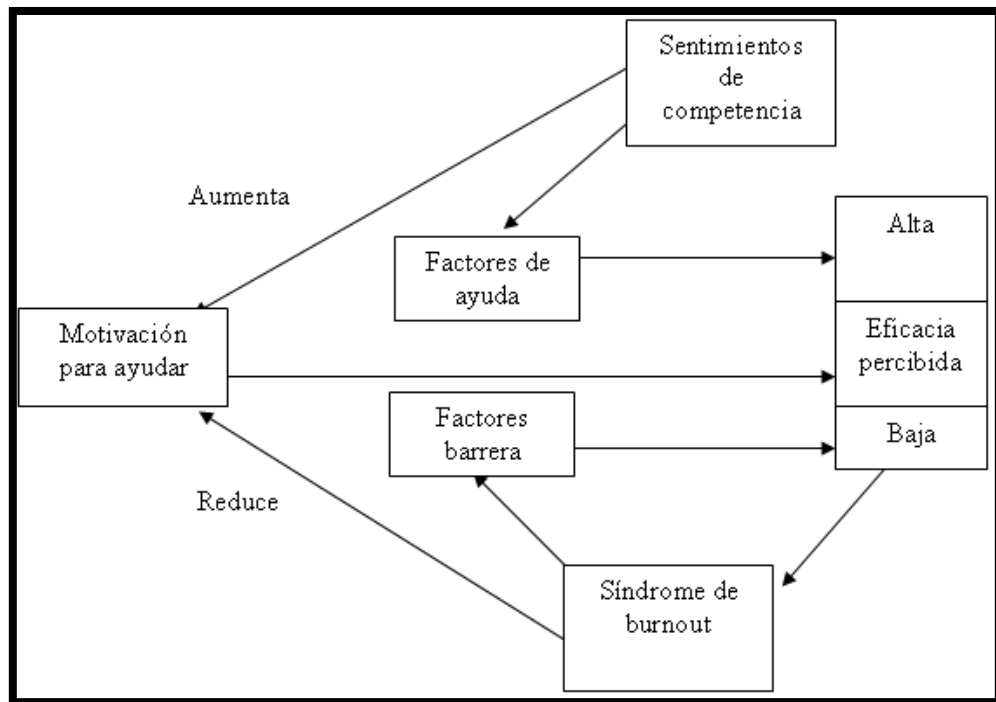


Figura 1. Modelo etiológico de Harrison.

2.2.1.2. Modelo de Pines

Pines (1993), indica que el fenómeno del burnout reside cuando el trabajador pretende darle un sentido existencial a su trabajo y decae en su labor, es decir, los trabajadores dan un sentido a su existencia por medio de las actividades que realizan en su centro laboral debido a que, la actividad que realizan es de carácter humanitario y de altruismo. Esta justificación hace que la existencia del trabajador tenga un horizonte, pues las actividades que efectúa son importantes. El autor señala que el síndrome de burnout se desarrollara en medida que el trabajador establezca objetivos altos en su carrera profesional y sus expectativas sean elevadas. Asimismo, en trabajadores con alto nivel de motivación por su labor e identificación con su trabajo, de significado existencial, cuando fracasan en la ejecución de sus objetivos, el resultado es la frustración ante las expectativas no realizadas, las cuales perjudican directamente al sentido que los trabajadores le dan a su vida. Sin embargo, un trabajador que no se encuentra muy motivado al inicio de sus actividades puede experimentar estrés, depresión o cansancio, pero no el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout es la consecuencia de un proceso de desilusión, un fallo en la exploración de sentido para su existencia, en trabajadores con alto nivel de motivación hacia su trabajo.

2.2.1.3. Modelo de autoeficacia de Cherniss

Cherniss (1993) postula que las características del contexto laboral facilitan el desarrollo de sentimientos de éxito en el trabajador que ayudan a prevenir el síndrome de burnout: un alto nivel de competitividad, independencia, intervención, retroalimentación de los resultados y soporte social del supervisor y de los compañeros.

Los trabajadores que tienen altos niveles de sentimientos de autoeficacia perciben menos estrés en escenarios de riesgo laboral, y los escenarios son menos estresantes cuando el trabajador percibe que puede enfrentar de manera positiva. De esta manera, el éxito y el logro de un trabajador aumenta los sentimientos de eficacia en sus objetivos personales, pero si existe un déficit en alcanzar sus objetivos puede desencadenarse sentimientos de fracaso, poca autoeficacia y puede conllevar al desarrollo del síndrome de burnout.

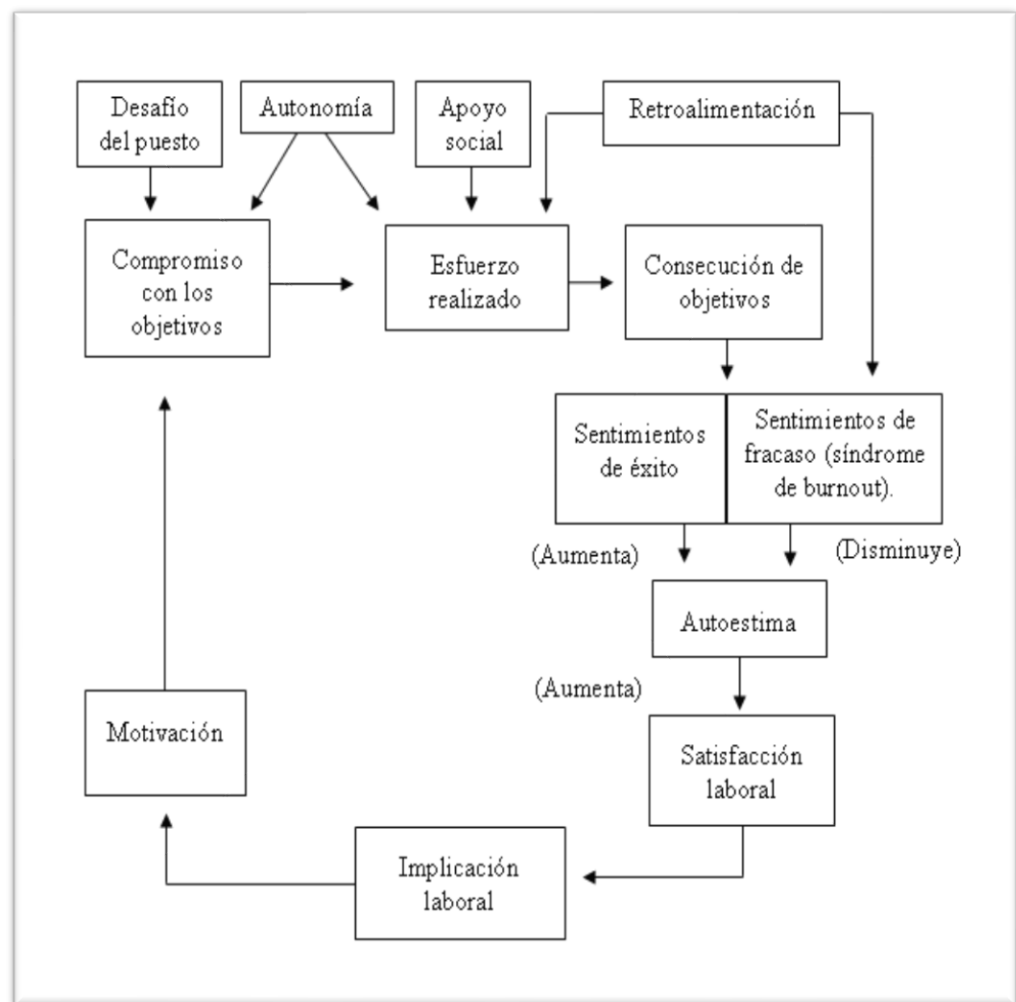


Figura 2. Modelo de Cherniss

2.2.1.4. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper

Thompson *et al.* (1993) destacan cuatro factores implicados en la aparición del síndrome de *burnout* e indican que la autoconfianza asume un papel primordial en ese proceso. Los cuatro elementos son: 1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. 2) El nivel de autoconciencia. 3) Las expectativas de éxito personal. 4) Los sentimientos de autoconfianza.

Asimismo, en este modelo se plantea que, después de reiterados fracasos para la adquisición de los objetivos laborales junto con niveles altos de autoconciencia, de las diferencias observadas ente las demandas y recursos, se utiliza la habilidad de afrontamiento de “retirada conductual o mental” ante un escenario de riesgo.

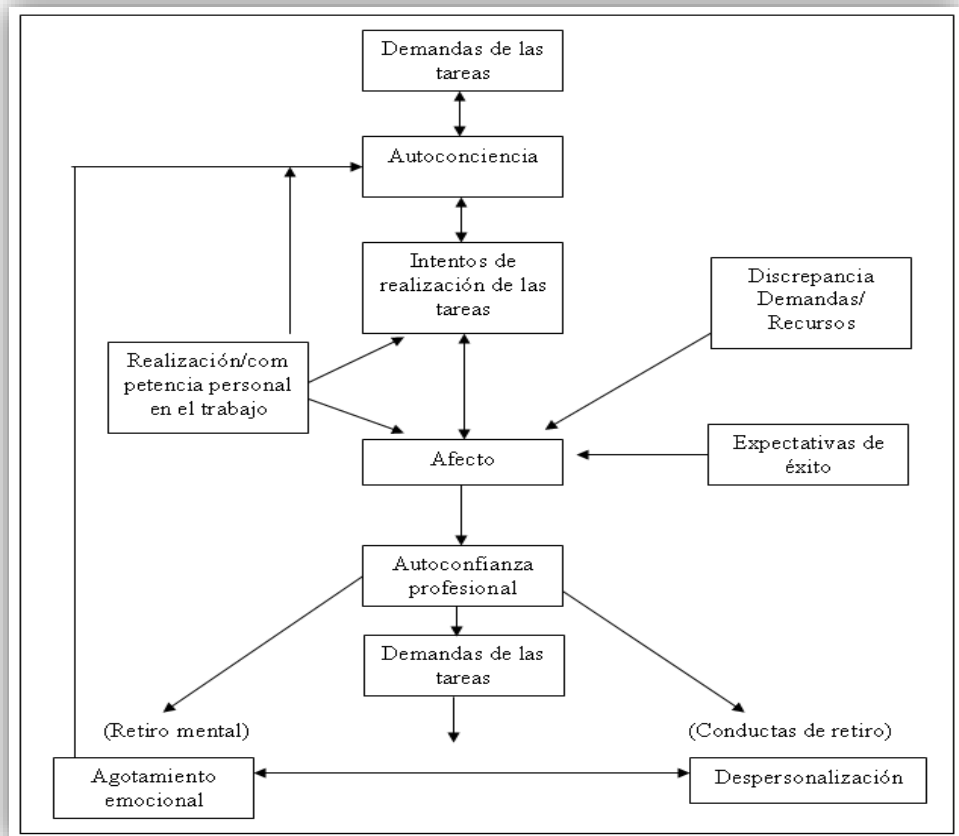


Figura 3. Modelo de Thompson, Page y Cooper

2.2.2. Conceptualización del Burnout

La contribución operativa de Maslach y Jackson (1981) definiendo el “burnout” mediante su cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) como un síndrome representado por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y profesional, insistía en los mismos elementos y aportaba un instrumento que permitía valorar los niveles del problema.

Brill (1984) conceptúa un período disfuncional y disfórico conexo con el trabajo, en un individuo que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes su desempeño fue óptimo, tanto a nivel de los rendimientos objetivos como de satisfacción personal, y que luego ya no puede lograrlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral.

CroninStubbs & Rooks (1985) plantean una respuesta inadecuada, emocional y conductual a los estresores ocupacionales. Smith *et al.* (1986) determinan que el burnout representa un frágil patrón de síntomas, conductas y actitudes genuinas en cada persona, haciéndose difícil realizar una conceptualización general del síndrome.

Para Leal (1993) destaca una sintomatología depresiva que surge ante lo que el individuo considera como fracaso de sus intervenciones, pérdida de autoestima por la experiencia de que su trabajo y esfuerzo que no son útiles. Gil-Monte & Peiró (1997) defienden una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que congrega sentimientos, cogniciones y actitudes, además que tiene un aspecto negativo para el sujeto al involucrar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con secuelas perjudiciales para la persona y para la institución.

Gil-Monte & Peiró (2000) desde un aspecto psicosocial, meditan sobre síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen elementos

cognitivo-aptitudinales (bajar realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Cuando el estrés laboral excede las capacidades de la persona a la hora de enfrentarlas, puede llegar a un estado de agotamiento extremo que imposibilite realizar las tareas asignadas de un modo correcto. Asimismo, este bajo rendimiento acontece con un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo, y baja el sentimiento de actividad profesional, estaríamos ante el denominado síndrome de burnout, “estar quemado” o “desgaste psíquico”.

Según Aranda (2006) el término “burnout” es un vocablo anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto, donde se pierde el interés por el trabajo. En la actualidad, Molina & Avalos (2007) definen el síndrome de burnout como la paradoja de la atención en salud. Maslach & Leiter (2008) relacionan el burnout principalmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen laboral, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.

2.2.3. Fases del proceso del síndrome de burnout

Edelwich & Brodsky (1980), definen el Burnout “como un desgaste progresivo del idealismo, energía y motivos vividos por los trabajadores en las profesiones de ayuda”. Este síndrome se desarrolla en cuatro etapas diferentes.

- ***Etapas de idealismo y entusiasmo.*** El individuo tiene un alto nivel de energía para el trabajo, intereses poco realistas sobre sí mismo y no tiene conocimiento de lo que puede lograr alcanzar. La persona se implica demasiado y existe un exceso de trabajo voluntario. Existe una sobreestimación de su capacidad profesional que lo lleva a descubrir los límites externos e internos, los cuales afectan directamente a su

labor profesional. En esta etapa, se denota en el trabajador un sentimiento de desilusión.

- ***Etapa de estancamiento.*** Supone una disminución en el desarrollo de sus actividades, es entonces, en donde el trabajador se da cuenta de la irrealidad de sus expectativas, generando una pérdida de idealismo y de entusiasmo. Es ahí donde el trabajador, empieza a reconocer que su vida requiere algunos cambios, que están ligados a su entorno profesional.
- ***Etapa de apatía.*** Es la fase central del síndrome de burnout. El deterioro de sus expectativas provoca en el individuo la inmovilización de sus actividades. Desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a manifestarse problemas emocionales, conductuales y físicos.

Una respuesta frecuente en esta etapa es la tentativa de retirada del escenario frustrante. Comienza a presentar conductas evitativas hacia sus compañeros, inasistencias en el trabajo y en momentos abandono de éste y en los casos más extremos de profesión.

- ***Etapa de distanciamiento.*** El individuo esta frustrado en su trabajo, produciendo sentimientos de vacío general que puede exteriorizarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización personal. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo en relación a la primera fase.

2.2.4. Dimensiones del síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981), se basa en la perspectiva social – psicológica y consta de tres dimensiones:

- ***El agotamiento emocional (AG)***, definido como agotamiento físico y psicológico que se muestra como la sensación del deterioro de recursos emocionales, y el sentimiento que experimenta el trabajador.

- **La despersonalización (DP)**, se describe por etapas donde se experimenta actitudes inhumanas, aisladas, incremento de irritabilidad, frías, cínicas y duras, que brinda el trabajador a las personas de su propio entorno, afectando directamente su desempeño laboral.
- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal (RP)**, es lo que se conoce como falta de realización personal en el trabajo, sentimientos de inadecuación personal o falta de logros personales, refiriéndose a la falta de metas personales de los trabajadores en su día a día dentro de su centro laboral.

2.2.5. Signos y síntomas del Síndrome de burnout

Según Maravalles (2015) expone los síntomas del síndrome de *burnout* en los siguientes aspectos:

- **Psicosomáticos:** en este grupo podemos encontrar, frecuentes cefaleas, agotamiento crónico, problemas gastrointestinales, trastorno de la fonación (disfonía), malestares musculares, trastornos de sueño.
- **Conductuales:** como la administración excesiva de fármacos, drogas ilegales y café, aislamiento de su entorno social, poco rendimiento personal, conflictos interpersonales e intrafamiliar, incremento de conductas agresivas. Estos signos se deben a las repetidas faltas que presenta en su trabajo, consecuencia del mismo se debe a la falta de motivación o simplemente porque su trabajo solo es visto como una fuente de ingresos económicos.
- **Emocionales:** en los que enfatiza el desapego afectivo como una investidura de protección del yo, forma cínica y fastidio, ansiedad e irritación, sentimiento de omnipotencia, sentimientos depresivos. Esto nos dejaría como consecuencia un trabajador, incapaz de sentir empatía hacia sus pacientes y falta de compromiso, convirtiéndolo así

en una persona mecanizada o robotizada que solo le interesaría terminar su jornada.

- En el ambiente laboral surge de la pérdida de calidad que brinda a sus clientes, incrementando las relaciones hostiles, comunicación vertical, afectando directamente a los objetivos de la institución.
- Falta de realización personal con predisposición a valorar el propio trabajo de una manera negativa.
- Manifestaciones mentales como frustración, cansancio, ineptitud y pocas expectativas de realización profesional. El comportamiento se manifestará con intranquilidad, déficit de atención y pocos recursos para afrontar la frustración, por lo tanto, la conducta hacia sus clientes, compañeros y hasta su entorno familiar será agresiva.

2.2.6. Factores que intervienen en el desarrollo del Burnout

- Edad: con el transcurrir de los años, el sujeto genera seguridad y experiencia en el trabajo y por ende es menor la predisposición al estrés. Los trabajadores de jóvenes muestran mayor índice de burnout. Según Cherniss (1980), identifica cuatro elementos que contribuyen a los trabajadores jóvenes a desencadenar el síndrome: falta de adaptabilidad a los cambios sociales, pocas destrezas y recursos, inexperiencia laboral y falta de conocimiento sobre el fenómeno del burnout. En otra investigación Faber (1984), se localizan elementos de Burnout en la forma invertida de la “U”, asimismo, nos indica que trabajadores jóvenes no sufren de altos niveles de Burnout, pero al transcurrir los años comienzan a adquirirlo y llegado a la edad de 40 años poco más o menos comienza a decaer los síntomas.
- Sexo: Maslach y Jackson (1981), quienes comprobaron que las damas tienen mayor predisposición a desarrollar las dimensiones de agotamiento emocional y pocas expectativas en cuanto a la realización

personal mientras que en los varones la dimensión más vulnerable es la despersonalización. La variable sexo está involucrada con el trabajo, puesto que las mujeres pueden desarrollar el síndrome de burnout por la presencia de conflictos acerca de su rol, conflicto laboral – familiar, entre otras

- Estado civil: Atance (1997), afirma que el síndrome se ha asociado a las personas solteras sin pareja estable, aunque tampoco existe un acuerdo unánime: es por ello que a las personas sin compromiso presentan mayor cansancio emocional y mayor despersonalización, que las personas con pareja o conviviente.
- Horario de trabajo: en el sector salud la jornada laboral es de 24 horas los 365 días del año, siendo rotativo mañana, tarde y noche. Estas jornadas afectan directamente a la salud de los trabajadores, aplicables a tres tipos de elementos: modificación de los ritmos cardiacos, alteración en las horas de sueño y conflictos en el entorno familiar y social. (Arias *et al*, 2008).
- Antigüedad: en los postulados no existe acuerdo en la relación de la antigüedad y el burnout con respecto a la profesión y al cargo o en rol que desempeña el personal de salud. Según Hillhouse & Adler (2004), en su investigación encontraron que el burnout tiene mayor relevancia pasado los primeros 10 años del inicio de su ejercicio profesional, durante este periodo las expectativas idealistas, estímulos económicos y profesionales, no son como las había esperado. Sin embargo, para Albar *et al* (2004), han encontrado que durante los primeros años de ejercicio profesional es donde se genera el síndrome, entonces a mayor experiencia laboral el nivel de cansancio emocional decaerá.

2.2.7. Consecuencias del síndrome de burnout

Pastrana y Guerrero (2010) refieren que las experiencias de estrés provocan en el trabajador reacciones fisiológicas, cognitivo – efectivas y conductuales, además de crear significativas consecuencias para la organización a la cual integra.

a) *Consecuencias Personales*

Las importantes consecuencias del estrés laboral que se relacionan con el desgaste psíquico desde que una vista individual, se convierten en los siguientes síntomas:

Tabla 1

Sintomatología personal

Síntomas Físicos	Síntomas Emocionales	Síntomas Conductuales
Fatiga crónica cansancio y malestar general	Irritabilidad	Absentismo laboral
Dolores de cabeza, musculares y osteoarticulares	Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo	Abuso de drogas
Insomnio	Depresión	Relaciones interpersonales distantes y frías
Pérdida de peso	Aburrimiento	Comportamiento de alto riesgo
Úlceras y desordenes gastrointestinales	Distanciamiento afectivo	Tono de voz elevado
	Impaciencia	Llanto inespecífico
	Desorientación	Dificultad de concentración
		Disminución del contacto con el público, clientes y/o pacientes
		Disminución de la calidad del servicio prestado

b) Consecuencias sociales:

Son referentes a las relaciones interpersonales, se relacionan a las actitudes y comportamientos de carácter nocivo, desarrolladas por el trabajador, así como al agotamiento emocional.

Las consecuencias del trabajador no afectan a su entorno laboral, sino que se extiende hasta su vida privada, pues las situaciones cínicas y de desprecio afectan posteriormente a la familia y amigos. El trabajador en su hogar se muestra ansioso, es incapaz de resolver sus problemas laborales y opta por la soledad, debido a esto la familia opta por aprender a manejar esta situación para evitar conflictos posteriores.

2.2.8. Prevención del Síndrome de Burnout

Apiquian (2007) indica que el síndrome Burnout, síndrome del quemado o desgaste psíquico tiene consigo asociado diversos signos o síntomas que están relacionados a trabajo y a las exigencias del mismo. Entre las primeras fases es posible que el entorno laboral y familiar puedan darse cuenta de los cambios que el sujeto está padeciendo, siendo una alarma para poder desarrollar el Burnout y por lo tanto es importante tomar medidas preventivas.

Como procedimiento preventivo, existen diversas técnicas:

- Ofrecer información sobre el síndrome de Burnout, sus alcances, las principales señales, posibles consecuencias y como poder detectarlo a tiempo.
- Tener en cuenta el entorno laboral promoviendo el trabajo en equipo.

- Se debe implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, cambio de actitud, actitud positiva para el personal policial.
- Anticipándose a los cambios brindando talleres que contribuyan a la adquisición de nuevos conocimientos y estrategias en la prevención del Burnout.

2.2.9. Intervención del Síndrome de Burnout

Como indica Apiquian (2007), el síndrome de Burnout compromete negativamente a muchos aspectos de la vida, por lo cual se consideran tres niveles:

- *A nivel personal:* se debe considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los agentes policiales, y el impulso de estrategias cognitivo-conductuales.
- *A nivel grupal:* motivar a la adquisición de habilidades sociales.
- *A nivel organizacional o institucional:* alejar los estresores en el contexto laboral donde tiene origen este síndrome.

Estrategias de Intervención Individual: buscan promover la adquisición de algunas técnicas que incrementen la capacidad de acomodación del trabajador a las fuentes del burnout.

- *Las técnicas Fisiológicas:* están encaminadas a disminuir la actividad orgánica y el malestar emocional y corporal provocado por el burnout. Dentro de estas técnicas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.
- *Las técnicas Conductuales:* mediante estas técnicas el trabajador podrá dominar un grupo de habilidades y conductas para la resolución de conflictos laborales. Entre ellas podemos indicar el entrenamiento

asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, métodos de solución de problemas y de autocontrol.

Estrategias de intervención grupal: tiene como fin, poder ayudar al trabajador a socializarse y romper su aislamiento. Es importante que la organización o institución colabore con esta estrategia, puesto que es ella la que debe de promover los buenos lazos dentro del contexto laboral, ayudando a crear políticas de trabajo cooperativo y organizando reuniones de camaradería, recreativas y familiares.

Estrategias de Intervención organizacional: su objetivo es la modificar a la organización o institución para generar un mejor ambiente para sus trabajadores, como la infraestructura, estructura organizacional, funciones de los cargos, etc. Con la finalidad de crear confort, independencia, crecimiento profesional, autonomía, mejora de sueldos, etc.

2.3. Definición conceptual

2.3.1. Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981), desde un inicio definieron al Burnout como un fenómeno psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducción en la realización personal.

2.3.2. Efectivos policiales de tránsito de la Policía Nacional del Perú

Los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial, tienen dentro de sus funciones; hacer cumplir el reglamento nacional de tránsito en las vías públicas de todo el territorio nacional. Entre sus principales funciones está; fiscalizar el cumplimiento de las leyes del reglamento de tránsito, mantener buenas relaciones con la autoridad con las autoridades del sector público y privado para lograr la colaboración en el ejercicio de sus funciones, prevenir e investigar los

accidentes de tránsito, garantizar y regular la libre circulación vehicular y peatonal en la vía pública, controla y vigila el tránsito vehicular y dar seguridad entre las vías urbanas y férreas.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó es descriptivo, puesto que se enmarca a describir las características de la presente investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que “examinan investigar las propiedades, características y los perfiles de los individuos, grupos, comunidades, métodos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 135).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es, no experimental de corte transversal, debido que la recolección de datos de produjo una vez en un tiempo limitado. Para Hernández *et al.* (2010) especifica como “estudios que se ejecutan sin ninguna maniobra en las variables y en donde se observan los fenómenos que se originan es en un ambiente natural el cual se estudia” (p.152)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro, cuenta con un total de 410 efectivos policiales (216 hombre y 181 mujeres), los cuales realizan actividades administrativas y operativas, cuyos rangos de edad oscilan entre 20 a 62 años.

3.2.2 Muestra

Está conformada por 146 efectivos policiales, cuya labor es operativa – administrativa, la cual trabaja 08 hrs. diarias, de lunes a sábado; mientras que el área operativa, está compuesta por dos compañías (compañía especial- motorizado) cuyo horario laboral es de 24 x 24 y la (compañía de calle – personal a pie), cuyo horario es de 08 horas diarias y 1 día de franco semanal. Las edades de los efectivos policiales oscilan entre 20 a 59 años.

La selección de la muestra fue **no probabilística de tipo intencional**, utilizando los siguientes criterios para la selección.

Tabla 2

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de exclusión	Criterios de inclusión
Efectivos policiales del turno “A”	Efectivos policiales del turno “B”
Efectivos policiales que ejecutan labores administrativas	Efectivos policiales que realizan actividades operativas
Órdenes de comando	Factibilidad de tiempo de los efectivos policiales
Personal que se encuentra de permiso, vacaciones, descanso médico	Efectivos policiales que tengan como mínimo tiempo de servicio 11 meses
Personal que se encontraba de franco	Personal que se encontraba de servicio

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización

Para Gil-Monte (2003) indica que el término de Desgaste Profesional (burnout) lleva incluido la referencia a un transcurso disfuncional del deterioro. El desgaste profesional reside básicamente en un transcurso de pérdida lenta, pero considerable, de la responsabilidad personal en la tarea que se realiza. Este déficit cognitivo y físico puede abarcar todos los aspectos de la persona, aunque los estudios realizados han sido a profesionales asistenciales, en la actualidad se ha extendido a diferentes profesionales.

3.3.1 Operacionalización de la variable

Tabla 3

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Reactivos	Puntuación
Síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout se especifica como una respuesta al estrés laboral crónico determinado por la propensión de los profesionales a valorar negativamente su destreza para ejecutar el trabajo y al no tener buenos vínculos interpersonales con los sujetos que atienden, por la impresión de estar consumidos a nivel emocional, por el proceso de emociones negativas, y de actitudes y conductas de cinismo en el entorno laboral, puesto los clientes son vistos como objetos a consecuencia del endurecimiento afectivo profesional (Gil-Monte, 2003 p. 183).	Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Bajo Moderado Alto
		Despersonalización	5,10,11,15,22	
		Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	

Nota. Se presenta la operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout, concepto, dimensiones, número de ítems, que se ejecutado en esta investigación.

3.4. Técnicas/instrumentos de evolución y diagnóstico

3.4.1. Técnicas

- Técnicas de recolección de información indirecta

Se efectuó mediante clasificación de información de fuentes bibliográficas (artículos científicos, libros, leyes, tesis), encuesta, hemerográfica y estadística; acudiendo a fuentes científicas en lo posible.

- Técnicas de recolección de información directa

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

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Para realizar presente estudio de investigación, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual consta de 22 elementos, se aplica de forma individual o grupal por un tiempo de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Es un cuestionario con formato de escala Likert que evalúa la frecuencia con que se da cierta conducta o sentimientos en el evaluado.

Tabla 4

Rango de medida de la escala tipo Likert

Escala Likert	
0	Nunca.
1	Pocas veces al año o menos.
2	Una vez al mes o menos.
3	Unas pocas veces al mes.
4	Una vez a la semana.
5	Pocas veces a la semana.

Ficha Técnica

Nombre	: 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 colectivo, adultos.
Tiempo	: Entre 10 a 15 minutos.
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organización.
Nivel de las dimensiones	: Alto Medio Bajo
Adaptado	: Llaja (2007). Lima, Perú.

○ **Confiabilidad**

La confiabilidad ha sido explorada por el método de consistencia interna y se aplicará el coeficiente de Cronbach. (Llaja *et al.*, 2007).

El instrumento tuvo como escenario la ciudad de Lima para su adaptación siendo responsable del mismo Llaja *et al.* (2007), los cuales indagaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. Encontrando en la muestra de salud, índices de 80. para cansancio emocional, .56 en despersionalización y .72 en realización personal. Además, en la muestra no salud, se localizó .80 en el cansancio emocional, .64 para la despersionalización y .70 en la realización personal (Velásquez, 2014).

En proporción a la validez, el análisis factorial alcanzado en el cansancio emocional ha tenido una varianza de 39.97%, la despersionalización 37.59% y la realización personal 34.90%, por ende, han logrado menos de 40% de la varianza, pero, aun así, sobresale el porcentaje mínimo para asumir la dimensionalidad (Velásquez. 2014, p. 43).

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Para efectuar el procedimiento para el análisis de los resultados obtenidos a través de un instrumento que valora el desgaste emocional y físico. Se realizó una base de datos para las respuestas alcanzadas del cuestionario Maslach Burnout Inventory en el programa Excel 2006 y los análisis de los resultados de transformaron en SPSS 22.

4.2. Presentación de resultados

A continuación, se muestran los datos estadísticos de la aplicación del cuestionario de Maslach aplicado a 146 efectivos policiales de la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

Asimismo, se presenta los resultados de los objetivos estadísticos se usó el criterio del Inventario Burnout de Maslach en sus tres dimensiones, los cuales tiene diferentes rangos para su calificación.

Realizada la aplicación de instrumentos de evaluación se evidencian los siguientes datos.

Tabla 5

Resultados estadísticos de la media, mínimo y máximo

Valores		
N	Validos	146
	Excluidos	0
Media		53.06
Mínimo		8
Máximo		106

Fuente: Creación propia

En la tabla 4 se observa que el nivel de Burnout promedio de la muestra es 53,06 lo que significa una tendencia moderada. Con un valor mínimo de 8 que es negativo y un valor máximo de 106 que es muy positivo.

Tabla 6

Resultado del Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout		
	Frecuencia	Porcentaje
Presencia	7	5%
Tendencia	74	51%
Ausencia	65	44%
Total	146	100%

Fuente: Creación propia

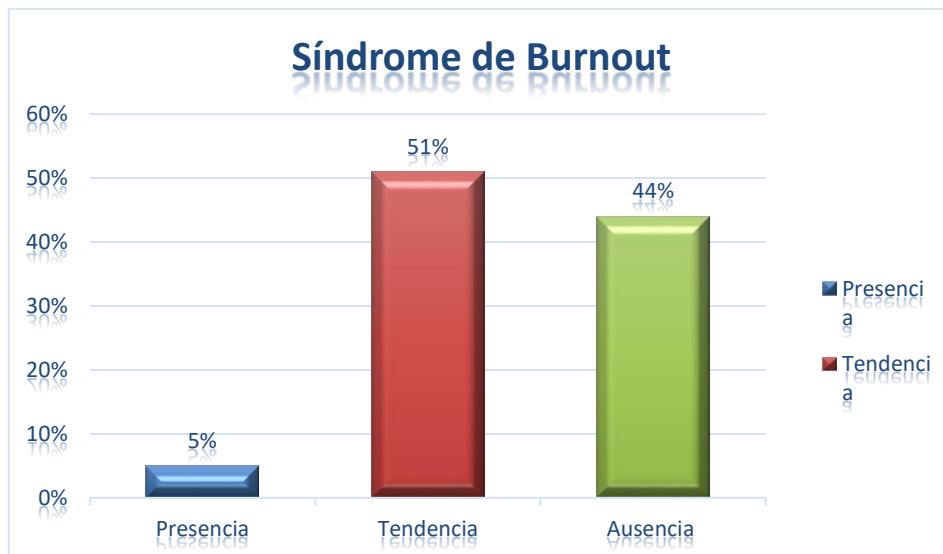


Figura 4. Porcentaje del Síndrome de Burnout

En la tabla 6, se observa que, en el Síndrome de Burnout, 65 policías representan el 44% indica ausencia, en 74 policías que representan el 51% indica tendencia y en 7 policías que representa el 5% indica presencia.

Tabla 7

Resultado de la dimensión Agotamiento Emocional

Agotamiento Emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	112	76%
Medio	14	10%
Alto	20	14%
Total	146	100%

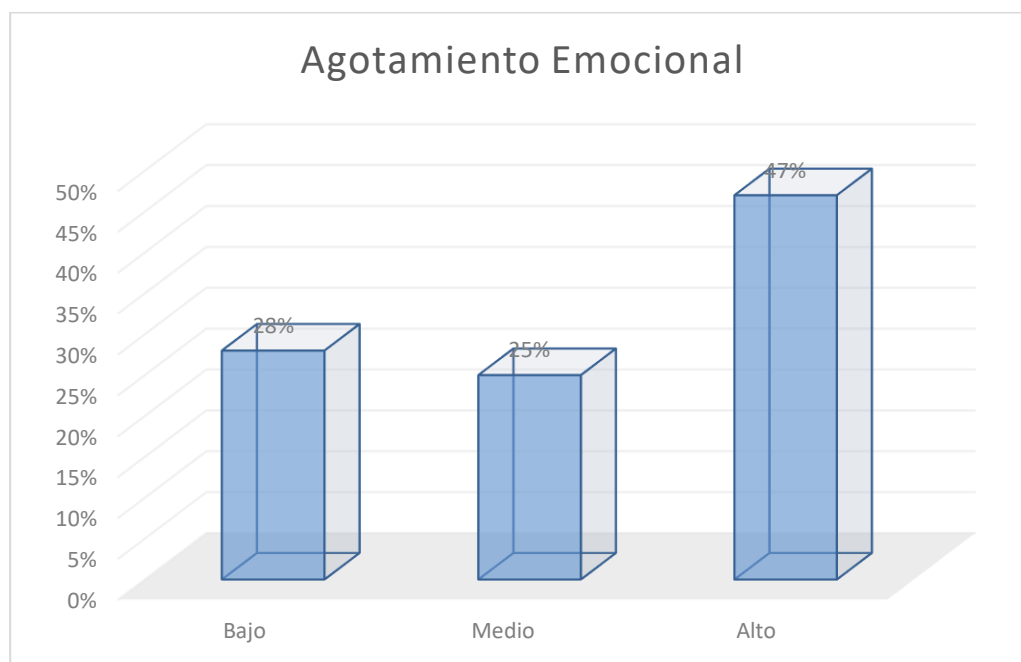


Figura 5. Porcentaje de la dimensión Agotamiento Emocional

En la tabla 7, se observa que, la Dimensión Agotamiento Emocional, 20 policías que representa el 14% se encuentran en un nivel alto, 14 policías que representa el 10% se ubican en un nivel medio y 112 policías que simbolizan el 76% se localizan en un nivel bajo.

Tabla 8

Resultado de la dimensión Despersonalización

Despersonalización		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	62%
Medio	23	13%
Alto	32	22%
Total	146	100%

Fuente: Creación propia

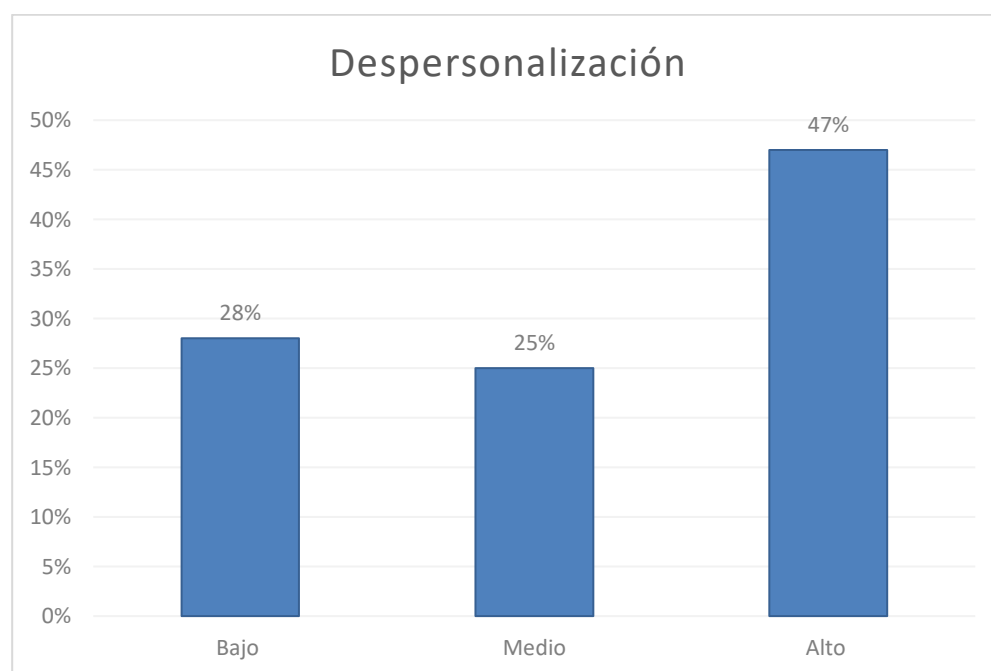


Figura 6. Porcentaje de la dimensión Despersonalización

En la tabla 8, se observa que, en la Dimensión Despersonalización, 32 policías que representa el 22% se encuentran en un nivel alto, 23 policías que representa el 13% se ubican en un nivel medio y 91 policías que simbolizan el 62% se localizan en un nivel bajo.

Tabla 9

Resultado de la dimensión Realización Personal

Realización Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	28%
Medio	36	25%
Alto	69	47%
Total	146	100%

Fuente: Creación propia

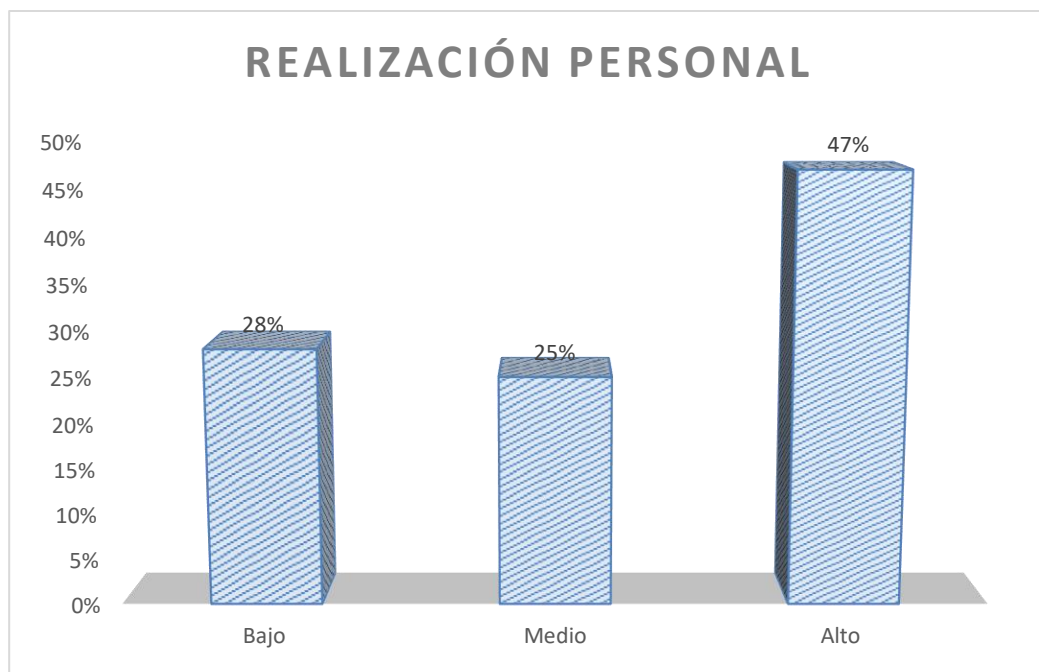


Figura 7. Porcentaje de la dimensión Realización Personal

En la tabla 9, se observa que en la Dimensión Despersonalización 69 policías que representa el 47% se encuentran en un nivel alto, en 36 policías que representa el 25% se ubican en un nivel medio y 41 policías que simbolizan el 28% se localizan en un 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 la presencia de Burnout, cabe considerar que existe un número considerable de policías con un porcentaje de 51% que se encuentran propensos a desarrollar el síndrome de Burnout. Los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro, encuentran elementos estresores en el servicio policial que desempeñan, congestión vehicular, falta de cultura vial de los peatones, accidentes de tránsito, delincuencia, pases presidenciales, intervenciones con conductores conflictivos, contraordenes de sus oficiales y suboficiales, ascenso no alcanzados, sanciones administrativas disciplinarias, limitaciones institucionales, salario, entre otros; como refiere la investigación de Guzmán (2013), indica que las largas horas en el trabajo, la lejanía en sus hogares, los insultos propinados por la ciudadanía, la irritabilidad y peligro en el cual se encuentran inmersos en su servicio, siendo estos los primeros factores de riesgo para que en un futuro sufrir del quemamiento laboral “Burnout”. Para Gil-Monte y Peiró (2000) desde un aspecto psicosocial, meditan sobre síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen elementos cognitivo-aptitudinales (bajar realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Cuando el estrés laboral excede las capacidades de la persona a la hora de enfrentarlas, puede llegar a un estado de agotamiento extremo que imposibilite realizar las tareas asignadas de un modo correcto. Asimismo, este bajo rendimiento acontece con un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo, y baja el sentimiento de actividad profesional, estaríamos ante el denominado síndrome de burnout, “estar quemado” o “desgaste psíquico”.

En la dimensión agotamiento emocional hay un porcentaje de 14% de policías en nivel alto que están emocionalmente consumidos, el 10% policías en nivel medio que están propenso a presentar agotamiento emocional y 62% de policías en nivel bajo, se encuentran emocionalmente estable. Las causas

sobre el agotamiento emocional en el policía de tránsito es la excesiva flota vehicular, la presión de la ciudadanía en las denominadas “horas punta”, accidentes de tránsito y su capacidad para la resolución de conflictos en este tipo de intervenciones, los convierten en una población vulnerable. Esto trae como consecuencia que el efectivo de tránsito presente falta de motivación, pobres recursos de resolución de conflictos y toma de decisiones, falta de concentración; en el modelo de Harrison (1983), quien nos habla sobre la motivación de los trabajadores, los cuales comienzan a realizar actividades laborales en profesiones con un alto grado de motivación y altruismo. Dentro de su ambiente o entorno laboral se encuentran con elementos de ayuda o elementos de barrera; asimismo refiere que la motivación juega un papel importante para la eficacia del trabajador en la adquisición de los objetivos profesionales. Es por ello que la motivación que genere el alto mando policial a los efectivos pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro, los ayudará en el servicio que brinda a la sociedad y a la ausencia en sus hogares sea menos difícil; la carrera policial está llena de peligros e incertidumbre, en cada minuto de ella; los policías son capaces de entregar su vida por proteger otra, valores que honra su vocación al servicio de la sociedad. Esta mística es la que va a establecer su motivación diaria, que desempeñen su trabajo con mucho cariño, ahínco y entrega, porque están motivados, pues saben la valía de su trabajo. Sin embargo, no todas las unidades policiales o personal oficial a cargo de una dependencia policial es capaz de tener herramientas necesarias para motivar al personal bajo su mando, afectando negativamente no solo a su personal sino también a la imagen institucional. Es por ello, que situaciones elementos de barrera, desencadenan el fenómeno de burnout en efectivos policiales.

En la dimensión despersonalización se encuentran porcentajes de 22% de policías en nivel alto que están actitudes negativas hacia sus compañeros, trabajo, ciudadanía, etc.; el 13% policías en nivel medio que están propenso a presentar actitudes negativas y 62% de policías en nivel bajo que presenta actitudes positivas a las personas; para Edelwich & Brodsky (1980), nos

presenta cuatro etapas para el desarrollo del Burnout, en la etapa de apatía la cual nos señala que la fase central del síndrome de burnout, aquí se encuentran el deterioro de sus expectativas provoca el individuo la inmovilización de sus actividades, generando apatía y falta de interés. Algunos efectivos de tránsito por diversas razones, presentan conductas evitativas hacia sus compañeros, hay faltas en el trabajo y en momentos abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Así, el efectivo de tránsito durante su labor policial puede generar problemas emocionales y estrés, en esta etapa suele embotarse emocionalmente y hundirse en la fase de cinismo, desarrollando el Burnout.

En la dimensión realización personal se encuentran porcentajes de 47% de policías en nivel alto que están insatisfacción laboral; el 25% policías están propensos a mostrar baja realización personal y 28% de policías están satisfechos son los logros alcanzados. Para Cherniss (1993) postula que las características del contexto laboral facilitan el desarrollo de sentimientos de éxito en el trabajador que ayudan a prevenir el síndrome de burnout, entonces efectivos policiales con mejores sentimientos de superación y éxito conllevan al mejor desarrollo profesional de los mismos y consecuencia es su profesionalismo, generando una mejor imagen institucional, lo que conllevaría no producir el síndrome de Burnout.

4.4. Conclusiones

- En la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro; en términos generales solo 7 de los encuestados presentan burnout, existe un porcentaje considerable de tendencia a desarrollar el Burnout, el cual representa el 51% de efectivos de tránsito. Es una unidad al servicio de la sociedad, que cumple su función con entusiasmo, mística policial, compromiso emocional y físico, dispuestos a agilizar el tránsito de vehículos por las principales calles de la capital, sin importarles la inclemencia del sol o las lluvias en época de invierno, las bocinas de los vehículos, las palabras soeces de los transeúntes

al no comprender su trabajo, por consiguiente, es necesario la intervención y prevención del síndrome de Burnout a fin de tener una calidad de vida acorde a las exigencias de la institución policial, asegurando así su productividad, calidad de servicio y una excelente imagen institucional.

- Según el objetivo específico sobre el agotamiento emocional en la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro; resulta que 76% de efectivos policiales de tránsito están en un nivel bajo, lo que indica que no presentan desgano, desconsuelo. Existiendo un 14% en un nivel alto de efectivos policiales propensos al Cansancio Emocional y un 10% en un nivel medio.
- En lo que se refiere a Síndrome de Burnout respecto a la dimensión Despersonalización, en efectivos policiales pertenecientes a la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro, el 62% está en un nivel bajo, y 13% está en el nivel medio, por lo que existe una preocupación por los sentimientos, actitudes negativas y cinismo que es pueda desarrollar. Asimismo, en relación al 22% se encuentran en un nivel alto, indica que los efectivos policiales manifiestan indiferencia y sentimientos negativos hacia sus colegas.
- En cuanto a síndrome de Burnout respecto a la dimensión Realización Personal, en los efectivos policiales, se observa, que el 28% del personal está en un nivel bajo, el 25% está en un nivel medio y el 47% en alto.

4.5. Recomendaciones

- Si bien en la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro, se presentan niveles mínimos de la existencia de Burnout, pero en la población general si existe un porcentaje considerable con tendencia a desarrollar el Burnout. Es necesario una coordinación con los oficiales superiores, oficiales subalternos y suboficiales superiores sobre los resultados del cuestionario y desarrollar programas preventivos.

- Se recomienda la realización de programas con técnicas de intervención con relación a estrés laboral, clima organizacional, percepción de policías ante situaciones de peligro y motivación, esto nos servirá para fortalecer los puntos débiles de los resultados de esta investigación.
- Desarrollar programas recreativos con la finalidad de generar la participación del grupo, fortaleciendo el trabajo en equipo, relaciones interpersonales y camaradería, asimismo sugerir domingos gimnasia, deporte, tómbola y campeonatos creando en ellos sentimientos de competitividad.
- Desarrollar un programa dirigido a los oficiales y suboficiales superiores para fortalecer los canales de comunicación, empatía y liderazgo.

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

En el presente capítulo, se desarrolla un programa de intervención a raíz de los resultados obtenidos en la investigación, a razón de fomentar la prevención, bienestar y mejora de la institución policial.

5.1. Denominación del programa

Taller: “Combatiendo el Agotamiento emocional en efectivos policiales de tránsito”

5.2. Justificación del problema

Maslach y Jackson (1981), definen al agotamiento emocional como la apreciación que tiene el sujeto de no poder dar más de sí mismo, como un desgaste sucesivo de la energía o de los recursos emocionales propios, una práctica de estar emocionalmente consumido a consecuencia del contacto cotidiano con los receptores del servicio. Por otra parte, la exposición de los agentes policiales de tránsito al monóxido de carbono que sobrepasa a los límites permitidos puede generar reacciones que afecten su salud (asma, faringitis, rinitis, dolores de cabeza, etc.).

Para Cardes & Dougherty (1993), el agotamiento emocional es explicado como cansancio o escasez de voluntad para la ejecución de las actividades, generando una impresión de que los recursos emocionales están consumidos. Asimismo, viene acompañado con sentimientos de fracaso y tensión, de igual forma presenta baja motivación para continuar con las demandas laborales (Velásquez, 2014). De la misma forma, la falta de preocupación del comando policial hacia sus efectivos policiales, puesto que no existe algún programa de salud mental que tenga relación con el estrés, consecuencias y prevención. Solo existen programas que están orientados a salud sexual, métodos anticonceptivos, drogas, violencia familiar que están dirigidos para la sociedad.

Flores (1991), define al agotamiento emocional como un escenario en la que los sujetos se sienten limitados al querer dar más de sí mismos, en un nivel afectivo, esto es un escenario de agotamiento de energía, una experiencia de sentirse emocionalmente fatigado por el contacto que tiene a diario con las personas a las cuales atiende por demanda del trabajo. En este periodo, los trabajadores presentan irritabilidad, inconformismo ante el trabajo ejecutado y pierde la motivación inicial. Desde una mirada externa, se les percibe como sujetos que se muestran constantemente malhumoradas, molestas y susceptibles (Carlson, 1996). Por lo tanto podemos decir, que si un efectivo policial que se encuentra más de 8 horas expuesto al inclemente sol, es un peligro latente y puede ocasionar fatiga e insomnio. El estrés también puede ser el causante de alteraciones en la personalidad.

Según Maslach & Leiter (1997), los individuos suelen sentirse usados e ineptos para un contiguo desempeño. Al iniciar el día experimentan tener poca energía para poder realizar nuevas actividades, puesto que tienen la impresión de no haber reposado en lo absoluto. En efecto este sería primer indicio de las continuas exigencias estresadoras del trabajo. En consecuencia, podemos decir que el efectivo policial de tránsito que se enfrenta al caos y congestión vehicular, huelgas puesto que dentro de su jurisdicción están las vías principales de ciudad capitalina, sin duda al dejar todo su esfuerzo y ahínco en esta noble labor, el efectivo policial culmina su servicio exhausto y/o agotado.

Gil-Monte (2005) sustenta que el agotamiento emocional es la imposibilidad de los empleados de brindar más de sí mismos a nivel afectivo, experimentando estar al límite de sus facultades. En consecuencia, se sienten emocionalmente recargados y consumidos como resultado de la interacción permanente con personas que atienden; sus recursos emocionales y capacidad de servicio hacia sus clientes se ven afectados (Sarria, García & Llaja, 2008). Se puede señalar que la sobrecarga laboral, los decibeles emitidos por los vehículos, los conductores agresivos, peatones

que no respetan las señales de tránsito, generan que el policía de tránsito no brinde un servicio acorde a las necesidades de la sociedad y se puedan conviertan en seres robotizados.

Para Fernández & Maslach (2009), el agotamiento emocional que simboliza un elemento del estrés individual; es el sentimiento sobre exigencia y la deficiencia de recursos emocionales y física para reconocer las demandas profesionales. Algo semejante ocurre con las ordenes que son impartidas no siempre son para liberar del horario o aliviar las funciones que cumplen, sino que en algunas ocasiones sobre exige al personal para cumplir con su labor sin dar ningún tipo de reforzados positivo que los impulse cumplir su función.

5.3. Establecimiento de los objetivos

5.3.1. Objetivos del programa

Objetivo general:

Proporcionar a los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro, técnicas y estrategias que les permita reducir el agotamiento emocional.

Objetivos específicos:

- 1) Reducir el índice de Emocional en los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.
- 2) Contribuir con el desarrollo de técnicas de relajación en los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.
- 3) Reforzar la integración entre los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

- 4) Prevenir las consecuencias que desencadena el agotamiento emocional en los efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro.

5.3.2. Objetivos por sesiones

Sesión 1

- ✓ “Sensibilización al agotamiento emocional” cuyo objetivo es, proporcionar herramientas y habilidades necesarias para afrontar y prevenir el agotamiento emocional; mediante lluvia de ideas se dará a conocer el tema, concepto, características, consecuencias y prevención, se brindará pautas de prevención, antes de concluir el taller habrá grupos de exposición sobre el tema en mención, el tiempo asignado será de 40 min.

Sesión 2

- ✓ “Transformando nuestros pensamientos”, teniendo como objetivo reducir la visión de pensamientos negativos. Los pensamientos son una actividad o creación de la mente, un trabajador que no sabe cómo transformar sus pensamientos suelen ser proclives a la depresión, ansiedad.

Durante la sesión se desarrollará una dinámica “identificando nuestras creencias”.

El objetivo de esta dinámica es mirar en nuestro interior e identificar las creencias que tenemos. El ejercicio nos ayudará a reforzar las creencias positivas y a eliminar las creencias limitadoras.

Ejemplo: Mi persona:

- Siempre se me olvidan las cosas
- Soy muy mayor para mejorar.

- Soy feo/a.
- Soy gorda/o
- Soy torpe.
- No tengo paciencia.
- Soy cobarde

Confecciona la lista como tú quieras. Una vez terminada la lista, identifica cuales son los temas más difíciles, tus respuestas negativas y si tienes conflictos de creencias.

Se formarán 5 grupos de 8 integrantes cada una, e la cual se nombrará los pensamientos negativos de mayor frecuencia, luego se convertirán en positivos.

Se disertará:

¿Quieres seguir usando estas ideas para crear tu futuro?

La primera de las cosas más importantes que has de hacer, es “**tener consciencia**” de ellas y creer que puedes desecharlas voluntariamente. Es un triunfo cada vez que identifiques una creencia negativa, así que alégrate, porque acabas de darte cuenta de que hay muchas cosas que puedes mejorar en tu vida y dile:

“Ahora que te he hecho consciente, no permito que me límites”

Ahora cada creencia limitante que hayas escrito tienes que cambiarla y escribirla en positivo.

Cuando modifiques tu manera de pensar, podrás cambiar tu á vida, son tus actuales pensamientos los que te trajeron hasta donde estás y si no te gusta donde estás, entonces practica conscientemente cambiar las creencias que tienes para crear el futuro que deseas.

“No eres víctima de las circunstancias í sino la realidad de tus propios pensamientos. Si los cambias a ellos, as cambiar s tu vida”.

Es muy importante que repitas con frecuencia:

“Estoy lista/o y dispuesta/o para eliminar todas las creencias negativas”

La finalidad es que el grupo reflexione sobre sus pensamientos y que lo transforme en pensamientos alternativos, la sesión se desarrollará en 40 min.

Sesión 3

- ✓ “Construyendo un buen clima laboral”, con el objetivo de generar buenos elementos para un ambiente laboral acorde a las necesidades de los efectivos policiales. Se definirá las cuales son las principales escenas que interfieren para generar un clima laboral favorable, seguido se procederá a realizar Rolling Play en grupos equitativos, para fomentar la participación de cada grupo y ver el mensaje que nos deja la sesión. Tendrá como finalidad encontrar ejemplos que pongan en práctica para el desarrollo de un buen clima laboral, el cual tendrá como beneficiarios a los participantes. Tendrá un tiempo de 40 min. para su ejecución.

Sesión 4

- ✓ “La imagen que proyecto”, que por objetivo tiene mejorar el auto concepto y habilidades para desempeñar un óptimo servicio policial, se brindará conceptos de auto concepto y autoestima, una dinámica “te voy a sorprender”. El fin de esta dinámica es que reconozcan y crean en sus cualidades, habilidades, etc. y que otras metas pueden alcanzar ya sea en el ámbito personal y profesional. Se desarrollará en un tiempo estimado de 40 min.

Sesión 5

- ✓ “Método de relajación muscular progresivo de Jacobson”, tiene como objetivo, concientizar a los efectivos policiales acerca de la necesidad de un taller de relajación.

Se aplicará para esta sesión: La relajación progresiva de Jacobson

- Procedimiento
 - ✓ Asegúrese de que está en un lugar que es tranquilo y confortable.
 - ✓ Tenga en cuenta las indicaciones para la práctica de la relajación que se han descrito anteriormente.
 - ✓ Cuando se tensa un grupo muscular concreto, hágalo vigorosamente sin forzar, por 70-10 segundos.
 - ✓ Concéntrese en lo que está sucediendo. Sienta la acumulación de tensión en cada grupo muscular en particular. A menudo es útil visualizar el grupo muscular que se tensó.
 - ✓ Al soltar los músculos, lo hace de forma abrupta, y luego relaje el mismo grupo de músculos, disfrute de la repentina sensación flacidez, quédese en ese estado de relajación al menos 15-20 segundos antes de pasar al siguiente grupo de músculos.
 - ✓ Permitir que todos los otros músculos en su cuerpo se mantengan

relajados, en la medida de lo posible, mientras se trabaja en un grupo muscular en particular.

- ✓ Tensar y relajar cada grupo muscular una vez. Pero si un área en particular se siente especialmente contracturada, se puede tensar y relajar la misma dos o tres veces, y esperar unos 20 segundos entre cada ciclo.

Una vez que esté cómodamente apoyado en un lugar tranquilo, siga las instrucciones que se detallan a continuación:

1. Para empezar, tome tres respiraciones abdominales profundas, exhalando lentamente cada vez. Al exhalar, imagine que la tensión en todo su cuerpo comienza a fluir y se disipa.
2. Apriete los puños. Mantenga esta posición durante 7-10 segundos y luego suéltelos por 15-20 segundos. Utilice estos mismos intervalos de tiempo para todos los grupos musculares.
3. Contraiga los bíceps (de sus antebrazos hacia los hombros) con los dos brazos. Mantenga... y luego relaje.
4. Contraiga los tríceps (los músculos en la parte inferior de los brazos), extendiendo los brazos rectos y trabar los codos. Mantenga... y luego relaje.
5. Tense los músculos de la frente, elevando las cejas lo más que pueda. Mantenga... y luego relaje.
6. Imagine los músculos de la frente cada vez más suaves y blandos cuando se relajan.
7. Tense los músculos alrededor de los ojos apretando los párpados bien cerrados. Sostenga... y luego relaje.

8. Imagine las sensaciones de relajación profunda en esa zona y difunda a su alrededor.
9. Tense las mandíbulas abriendo la boca tan ampliamente como pueda. Mantenga... y luego relaje. Deje que se separen los labios y permita que su mandíbula quede suelta.
10. Tense los músculos de la parte de atrás de su cuello, tirando de su cabeza hacia atrás, como si fuera a tocar con la cabeza la espalda (se cuidadoso con este grupo de músculos para evitar lesiones). Céntrese sólo en tensar los músculos de su cuello. Mantenga... y luego relaje. Ya que esta zona se tensa con mucha frecuencia, repita el ciclo dos veces.
11. Tome algunas respiraciones profundas y observe el peso de su cabeza y como se hunde en la superficie en que se apoya.
12. Contraiga los hombros llevándolos hasta casi tocar las orejas. Sostenga...y luego relaje.
13. Apriete los músculos alrededor de los omóplatos, empujando sus hombros hacia atrás como si fuera a juntarlos. Mantenga la tensión en los omo-platos... y luego relaje. Puede repetir el tiempo de contracción-relajación dos veces.
14. Contraiga los músculos de su pecho al tomar una respiración profunda. Sostenga durante 10 segundos... y luego afloje lentamente. Imagine que cualquier exceso de tensión en el pecho fluye lejos con la exhalación.
15. Contraiga los músculos del estómago espere... y luego relaje. Imagine una ola de relajación a través de su abdomen.
16. Apriete la parte baja de la espalda. (Debe omitir este ejercicio si tiene dolor de en esta zona). Tense... y luego relaje.

17. Apriete sus glúteos. Tense... y luego relaje.
18. Contraiga los músculos de los muslos hasta sus rodillas. Es probable que tenga que apretar las caderas junto con los muslos, ya que los músculos del muslo se fijan en la pelvis. Sostenga... y luego relaje.
19. Contraiga los músculos de la pantorrilla estirando los dedos de los pies hacia usted Mantenga... y luego relaje.
20. Apriete los pies doblando los dedos hacia abajo. Mantenga... y luego relaje.
21. Mentalmente escanee su cuerpo e identifique cualquier tensión residual. Si un área en particular sigue estando tensa, repita uno o dos ciclos de tensión-relajación para ese grupo de músculos.
22. Ahora imagine que una ola de relajación se extiende lentamente por todo su cuerpo, a partir de la cabeza y poco a poco pasando por cada grupo muscular hasta los dedos de los pies.

La finalidad de la sesión es dar herramientas a los efectivos policiales para que puedan relajarse cuando se sientan estresados. Se desarrollará en 40 min.

Sesión 6

- ✓ “Mejorando mis relaciones interpersonales”, cuyo objetivo es proporcionar los conocimientos y habilidades para sobrellevar las relaciones conflictivas en el aspecto laboral. Es claro que las personas con más éxito social o que sepan cómo manejarse mejor en ámbitos interpersonales, gozan de mayor prestigio, son más reconocidas, tienen mejor desempeño laboral. Se brindará conocimientos, técnicas

y herramientas para hacer que los efectivos policiales que cumplen funciones de tránsito desarrollen sus relaciones interpersonales. El tiempo estimado para dicha sesión es de 40 min.

Sesión 7

- ✓ “Manejo de emociones”, teniendo como objetivo reconocer y aprender el manejo de las emociones. Se brindará conocimientos acerca de las emociones y realizará una dinámica “Paisaje de emociones”. La finalidad de esta sesión es reconocer y transformar las emociones en escenarios de estrés. se desarrollará en un 40 min.

Sesión 8

- ✓ “Creando lazos de integración”, siendo su objetivo fortalecer los lazos de unión y comunicación entre los efectivos policiales cuya función es dirigir el tránsito en un día relajante para así reducir el agotamiento emocional, despersonalización e incrementar la realización del personal policial estudiado, cooperando con momentos de regocijo.

Se desarrollará en instalaciones del Club de la PIP en Chaclacayo.

En la primera parte se brindará la bienvenida a todos los participantes, se dividirá equitativamente en equipos los cuales serán colores (blanco, rojo, celeste, azul y verde), se les otorgará un polo con el color que los va identificar para las competencias grupales, se indicará las reglas de los juegos y por último se mencionará el premio para el equipo ganador el cual será dos días libres. Las competencias a realizar serán:

- Juego de sillas: (10 personas, 2 por cada equipo) tendrán que caminar bailando al ritmo de la música alrededor de las sillas y solo deberán sentarse cuando la música de detenga, quedando afuera de la competencia quien no haya logrado sentarse, así sucesivamente hasta lograr tener un ganador.

- Fuerzas opuestas (prueba de fuerza): (20 personas, 4 por cada equipo) deberán tonar la cuerda de cada extremo de la misma se realizarán por turno 2 equipos y hasta llegar al equipo ganador.
- Trasladando huevos: (20 personas, 4 por cada equipo) tendrán que colocarse un extremo de una cuchara para trasladar el huevo hasta una cesta colocara a una distancia de 50 metros y con un tiempo de 5 minutos por participante, el equipo que logre la mayor cantidad de huevos será el ganador.
- La momia: (10 personas, 2 por cada equipo) cada pareja tendrá 3 rollos de papel higiénico, deberá tratar de cubrir de este papel la mayor parte del cuerpo de su compañero, en el menor tiempo.
- Mano nerviosa: (5 personas, 1 por cada equipo) el facilitador nombrara los números y a la vez colocará sobre las mesas cartas, la persona que ponga primero la mano sobre la carta que coincida con la numeración que menciona el facilitador será el ganador.
- Bailabletón: (todos los participantes) se agruparán en parejas y deberán bailar los diferentes ritmos musicales que pondrá el DJ, en cada cambio de ritmo se eliminará a una pareja hasta llegar a la pareja ganadora

En la segunda parte se llevará a cabo el almuerzo con los integrantes de esta actividad recreativa, posteriormente se realizará unas actividades voluntarias (vóley, fútbol y básquet) o

también podrán disfrutar de la piscina y demás alternativas de diversión que tiene el centro.

Esta sesión tiene la finalidad de crear lazos de comunicación, compañerismo y trabajo en equipo. Esta sesión se desarrollará en un tiempo de 7 horas (domingo).

5.4. Sector al que se dirige

El taller “Combatiendo el Agotamiento emocional en efectivos policiales de tránsito” está dirigido a efectivos policiales pertenecientes a la Unidad Tránsito y Seguridad Vial – Zona Centro. La muestra tomada está conformada por 146 policías.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta

5.5.1. Problema

Zacarías (2013), señala que los efectivos policiales de tránsito se hallan expuestos a múltiples situaciones como a ruidos, radiación solar, aire contaminado, entre otras. Asimismo, una persona no debe exponerse a un máximo de 60 decibeles, a pesar de esta información los efectivos que cumplen las funciones de dirigir el tránsito, se encuentran expuestos a 95 a 100 decibeles el mismo que a largo plazo puede traer consecuencias para su salud, sordera, taquicardia y hasta un ataque al corazón. Además, lidiar con los conductores, faltas de respeto a la autoridad, el incumpliendo de normas específicas que van a conllevar a que los agentes policiales experimenten una situación de estrés; en efecto los policías de tránsito pertenecientes a la Unidad de Transito y Seguridad Vial - Zona Centro están inmersos a este tipo de situaciones, debido a su jurisdicción, caos vehicular, insultos y/o faltas de respeto, falta de preocupación institucional por este sector policial que realiza las funciones de tránsito, los cambios climáticos, etc.

Se observa y se elabora un análisis situacional de a problemática investigada, en donde los efectivos policiales tienen predisposición a desarrollar agotamiento emocional, el cual se manifiesta con cansancio, conducta agresiva, abandono de ideales, bajo rendimiento laboral, falta de motivación en las actividades laborales y en ocasiones cuando el síndrome está avanzado se trasladan todas estas conductas al entorno familiar.

En esta problemática se encuentran diferentes factores que incitan para su desarrollo como lo son: horarios, exigencias del comando policial, manifestaciones, peatones, conductores y el incremento de la flota vehicular, esto sumado a la falta de motivación para con el personal policial que desempeña funciones de tránsito.

Es importante dar a conocer el alcance del agotamiento emocional y los efectos negativos que genera al sufrirlo, es por ello que el comando policial acompañado de profesionales de salud debe contribuir a mejorar la motivación, comunicación, actitud hacia el servicio policial, integración institucional, social y familiar.

5.5.2. Metas

La inteligencia emocional ha tenido un impacto significativo en el siglo XXI, para Mayer & Salavey (1997) quienes la definen como la capacidad para equilibrar y cambiar adecuadamente los signos y acontecimientos emocionales personales y de otros, elaborándolos y provocando procesos de dirección emocional, pensamiento y conducta de manera efectiva y apropiada a las metas personales y al ambiente. Según estos autores, refieren que la inteligencia intrapersonal y a interpersonal se encuentran inmersas en la inteligencia emocional. Es por ello, que es importante desarrollar la inteligencia emocional en los efectivos que cumplen funciones de tránsito, puesto que son los más accesibles a la sociedad y más vulnerables a escenarios de estrés, situaciones de conflicto, toma de decisiones.

Focalizar el problema de agotamiento emocional por ende buscar la mejor solución y herramientas necesarias para los efectivos de tránsito que son vulnerables a padecerla, en consecuencia, transformando sus pensamientos, emociones, generando un buen clima laboral, reforzando su autoestima y enseñando técnicas de relajación.

5.6. Metodología de la intervención

Según Creaga et al., (2006) define al taller como un escenario donde trabaja y transforma. Es una manera de instruir y educarse mediante la ejecución de algo. Se estudia desde lo vivencial y no desde la transmisión. Prevalece el aprendizaje sobre la enseñanza. Esto implica aprender experimentando y/ haciendo, en donde conocimientos se adquiere durante la destreza concreta. La metodología es participativa (enseña-aprende).

El taller tendrá una dirección humanista, puesto que, se va considerar al individuo como un ser especial e importante y de esa manera vamos a iniciar el desarrollo personal de los efectivos policiales.

En el taller propuesto se va a tener ocho sesiones, un tiempo de 40 min en un periodo de 03 meses, va a estar conformada por 30 participantes, un facilitador y un psicólogo serán los encargados de cada sesión que se llevará a cabo en un auditorio. La fecha de ejecución del taller se establecerá en coordinación con el jefe del Departamento de Tránsito Zona Lima Centro, además se debe realizar la siguiente secuencia de actividades, que se resumen en el cronograma junto con la metodología, recursos y tiempo a considerar:

- Inicio de la sesión, saludo y bienvenida a los participantes.
- Realización de las actividades acordadas.
- Resumen de lo tratado en la sesión y entrega de una síntesis de ideas a recordar.
- Sugerencia de reflexión y puesta en práctica de lo aprendido.

- Cierre de la sesión.

Cada taller se encuentra articulado a un eje temático, con objetivos concretos y específicos.

La sesión N°1, denominado “Sensibilización hacia Agotamiento emocional” se iniciará con un mensaje de apertura del Cmdt. PNP. Jefe de la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial-Zona Centro, el objetivo que es los participantes se involucren en el tema, identifiquen las características, consecuencias y prevención del tema, así como generar un compromiso para seguir las pautas a seguir durante el desarrollo del programa, tendrá un tiempo de desarrollo de 40 min, teniendo un facilitador y psicólogo para su desarrollo y tendrá 30 participantes.

La sesión N° 2, cuyo nombre es “Transformando nuestros pensamientos” donde bajo ejercicios de pensamientos positivos mediante una dinámica “identificando nuestras creencias”, asimismo los participantes realizarán una lista con sus pensamientos negativos más frecuentes y mediante cognitivas lograrán poder transformarlo, el objetivo es convertir los pensamientos negativos en pensamientos positivos, la presente sesión estará conformada por 30 participantes, un facilitador y un psicólogo durante 40 min.

La sesión N°3, llamado “Construyendo un buen clima laboral” donde bajo la técnica de Rolling Play los participantes lograrán tener reconocer actitudes que ante determinadas situaciones como analizar situaciones y tensiones, construirán diversas situaciones reales sobre el desarrollo de sus funciones, esta actividad se desarrollará en 40 min. y estarán involucrados en su desarrollo 30 participantes, dirigiéndolo un facilitador y un psicólogo.

La sesión N°4, nombrado “La imagen que proyecto”, mediante una exposición sobre autoestima y una dinámica “Te voy a sorprender” ayudará a conocer - desarrollar habilidades, cualidades para un desempeño asertivo durante un servicio policial y aspecto personal. El tiempo establecido para

la realización de la sesión es de 40 min, con 30 participantes, un psicólogo y facilitador.

La sesión N°5, señalado “Reduciendo el estrés” dando a conocer el concepto, consecuencia y prevención del estrés; se enseñará la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson para que sea ejecutada por los integrantes de la sesión, la cual se desarrollará en 40 min y tendrá como expositores a un psicólogo, un facilitador.

La sesión N° 6, llamado “Mejorando nuestras relaciones interpersonales”, mediante un video y lluvia de ideas se apertura la sesión, se brindará concepto y los beneficios del tema, al final se realizará un compromiso con los 30 participantes, la duración es de 40 min. estando dirigida por un psicólogo y un facilitador.

La sesión N° 7, denominado “Manejo de emociones”, se brindará conocimientos sobre el tema, se ejecutará una dinámica “la rueda de la vida” que es una herramienta utilizada en coaching, pues permite que conozcamos nuestros deseos o necesidades, y una técnica de relajación, esta sesión tendrá una duración de 40 min. 30 participantes, un psicólogo y un facilitador.

La sesión N° 8, nombrado “Creando lazos de integración”, el cual se realizará en un centro de esparcimiento, el Cmdt., PNP. De la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial-Zona Centro será el encargado de dar el mensaje de clausura del taller, se desarrollarán juegos como fuerzas opuestas, trasladando huevos la momia, mano nerviosa, juego de sillas, bailable y competencias de vóley, fútbol, básquet. El tiempo estimado para el desarrollo de esta sesión es de 7 horas, con 120 participantes, un facilitador y un psicólogo.

En resumen, se utilizará la participación activa de los efectivos policiales iniciando la reflexión hacia cómo prevenir y enfrentar el agotamiento emocional.

Con la integración podrán tener mejores herramientas de comunicación sea verbal o no verbal para fomentar la confianza entre ellos y la ciudadanía.

Las sesiones que se presentan, se componen por dos fases: la teórica y la práctica. En la fase teórica, se brindará información acerca del tema propuesto. Mientras que, en la fase práctica, se desarrollarán dinámicas, técnicas que se puedan realizar tanto individuales como grupales.

5.7. Material a utilizar

Ambiente

- Auditorio
- Club de la PIP en Chaclacayo

Equipos:

- Laptop
- Proyector
- Parlantes.

Programas:

- Power point
- Internet (prezi).

Vídeos:

- Vídeos relacionados a cada sesión.

Recursos humanos:

- Un psicólogo(a)
- Un facilitador(a)

Recursos Materiales

- Papeles bond A4
- Lapiceros y lápices
- Plumones delgados y grupos
- Papelotes, cartulina, limpia-tipo.
- Sillas y carpetas.
- Fichas de asistencias.

5.8. Cronograma y Desarrollo del programa

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

5.8.1 Desarrollo del programa

Sesión 1: Taller “Sensibilización del agotamiento emocional”

Sensibilización del agotamiento emocional

Objetivo	Proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias para afrontar y prevenir el agotamiento emocional,
Actividad	Proyectar un video introductorio. Realizar una técnica de contenido. Capacitación del tema. Desarrollar un compromiso con los participantes.
Estrategia	Se realizará de manera teórico-práctico. <ul style="list-style-type: none">- Palabras apertura del taller a cargo del jefe de unidad.- Lluvia de ideas.- Brindará conocimiento sobre el tema.- Exposición de los participantes.

Recursos

Recursos materiales:

30 carpetas

1 aula

Multimedia

5 papelógrafos

10 plumones de pizarra

1 pizarra

Recursos humanos:

Psicólogo, facilitador.

participantes

Indicador de evaluación

Examen del tema.

Tiempo

35 minutos

Participantes

30 personas.

Sesión 2: Taller “Transformando nuestros pensamientos”

Transformando nuestros pensamientos

Objetivo	Reducir la visión de emociones negativas
Actividad	Proyectar un video introductorio. Desarrollar un compromiso con los participantes.
Estrategia	Se realizará de manera teórico-práctico. <ul style="list-style-type: none">- Concepto de pensamientos- Dinámica.- Ejercicios técnico-cognitivos.
Recursos	Recursos materiales: 30 carpetas Multimedia 40 Hojas bond 1 pizarra 40 lapiceros Recursos humanos: Psicólogo, facilitador. Participantes

Evaluación

Prueba “Identificando nuestras creencias”

Tiempo

35 minutos

Participantes

30 personas.

Sesión 3: Taller “Construyendo un buen clima laboral”

Construyendo un buen clima laboral

Objetivo	Generar buenas elementos para un ambiente laboral acorde a las necesidades de los efectivos policiales.
Actividad	Proyectar un video introductorio. Desarrollar un compromiso con los participantes.
Estrategia	Se realizará de manera práctica. <ul style="list-style-type: none">- Dinámica- Rolling Play.
Recursos	Recursos materiales: 30 carpetas 1 aula Multimedia 1 pizarra Recursos humanos: Psicólogo, facilitador. participantes
Evaluación	Encuesta sobre el clima laboral.

Tiempo	35 minutos
Participantes	30 personas.

Sesión 4: Taller “La imagen que proyecto”

La imagen que proyecto

Objetivo	Mejorar el auto concepto y habilidades para desempeñar un óptimo servicio policial.
Actividad	Proyectar un video introductorio. Desarrollar un compromiso con los participantes.
Estratégica	Se realizará de manera práctico. <ul style="list-style-type: none">- Exposición sobre autoestima- Dinámica
Recursos	Recursos materiales: 30 carpetas 1 aula Multimedia 5 papelógrafos 10 plumones de pizarra 1 pizarra Recursos humanos: Psicólogo, facilitador. participantes

Indicador de evaluación

Escala de Rosenberg

Tiempo

35 minutos

Participantes

30 personas.

Sesión 5: Taller “Método de relajación muscular progresivo de Jacobson”

Método de relajación muscular progresivo de Jacobson

Objetivo	Proporcionar técnicas para liberar tensiones y llegar a relajarse.
Actividad	Capacitación Dinámica grupal
Estrategia	Se realizará de manera práctico. - Concepto, causas, consecuencias y prevención. - Técnica de relajación.
Recursos	Recursos materiales: 30 sillas 1 aula Audio de fondo (pistas relajantes) Recursos humanos: Psicólogo, facilitador. Participantes
Tiempo	35 minutos
Participantes	30 personas.

Sesión 6: Taller “Mejorando mis relaciones interpersonales”

Mejorando mis relaciones interpersonales

Objetivo	Proporcionar los conocimientos y habilidades para sobrellevar las relaciones conflictivas en el aspecto laboral.
Actividad	Proyectar un video introductorio. Capacitación del tema. Desarrollar un compromiso con los participantes.
Estrategia	Se realizará de manera teórico-práctico. - Lluvia de ideas, conceptos de relaciones interpersonales y dinámica.
Recursos	30 carpetas 1 aula Multimedia 1 pizarra Recursos humanos: Psicólogo, facilitador. Participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	30 personas aprox.

Sesión 7: Taller “Manejo de emociones”

Manejo de emociones

Objetivo	Reconocer y aprender el manejo de las emociones.
Actividad	Video informativo Exposición de las emociones Dinámica Técnica de relajación
Estrategia	Se realizará de manera práctico – teórico <ul style="list-style-type: none">- Información acerca del tema.- Dinámica.- Técnica de relajación.
Recursos	Recursos materiales: 30 sillas 1 aula Multimedia Recursos humanos: Psicólogo, facilitador. Participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	30 personas aprox.

Sesión 8: Taller “Creando lazos de integración”

Actividad recreativa y de camaradería

Objetivo	Fortalecer los lazos de integración y comunicación entre los efectivos policiales cuya función es dirigir el tránsito en un día relajante para así reducir el agotamiento emocional, despersonalización e incrementar la realización del personal policial estudiado, cooperando con momentos de regocijo.
Actividad	Dinámica
Estratégica	Se realizará de manera práctico. <ul style="list-style-type: none">- Mensaje de clausura del Cmdt. PNP. Jefe de la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial –Zona Centro.- Juego de sillas- Fuerzas opuestas.- Trasladando huevos.- La momia.- Mano neviosa.- Bailetón.- Juego libre (vóley, futbol o básquet).

Recursos

Autobús

Centro de esparcimiento

Sillas

Parlante y USB

Cuerda

60 Huevos

20 cucharas

30 Rollos de papel higiénico

10 Baraja de cartas

Pelota de vóley, futbol y básquet

73 polos

Tiempo

07 horas

Participantes

73 personas aprox.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento Segunda Edición*. Lima. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria.
- Alba, M. J., Romero, M., González, M. D., Carballo, E., García, A., Gutiérrez, I. (2004). Apoyo social, características socio demográficas y burnout en enfermeras y auxiliares de hospital. *Enferm. clín.* 14(5):281-285.
- Albar M. J., Romero, M., González, M. D., Carballo, E., García, A., Gutiérrez, I. (2004). Apoyo social, características socio demográficas y burnout en enfermeras y auxiliares de hospital. *Enferm. clín.* 14(5):281-285.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de burmout en las empresas. *Presentación realizada en el Tecer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*. Merida. Yucatán 26 y 27 de abril, 2007.
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15, 1-7.
- Aranda, C., Rendón, R. & Ramos, J. (2011). Síndrome de burnout y salud en trabajadores del sistema de tren eléctrico, México. *Waxapa*, 89-93.
- Arias, F., Barboza, N., Blanco, J., Fajardo, E., Rivera, R., Rodríguez, S. (2008). Síndrome del Desgaste Profesional o de Burnout en el personal de enfermería. *Revista Semestral*, 13(5).
- Atance J. (1997). Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario. *Salud Pública*, 71(3), 293-303.
- Atance J. (1997). Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario. *Salud Pública*, 71(3), 293-303
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. México.

- Boada, J., Vallejo, R. & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 125-131.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Bunge, M. (2009). *Estrategias de la Investigación Científica*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima
- Calines, V. & Diaz, F. (2012). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los suboficiales de la Policía Nacional del Perú, Arequipa. Perú.
- Cronin-Stubbs, D. y Rooks, C. (1985). The stress, social support, and burnout of critical care nurses. *Heart and Lung*, 14, 31-39.
- Cherniss C. (1980). Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. UK: Taylor & Francis.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burmout: stages of disillusionment in the helping profession*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia*. Quinta Edición. Editorial Thomson. México.
- Forbes, R. (2011). Síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*, 1-4.
- Freudenberger, H. J. (1973). Staff burnout. *Journal of social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P. (2003). *Síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería*. Recuperado de <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>

- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Harrison W. D. (1983). A social competence model burnout. En B.A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. Segunda edición. Bogotá. Editorial MC. Graw Hill.
- 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.
- Hillhouse, J. J. & Adler, C. M. (1997). Investigating stress effect patterns in hospital staff nurses: results of a cluster analysis. *Soc Sci Med.*, 45(12), 1781-1788.
- Leal, J. (1993). *Equipos comunitarios: ¿Un ilusión sin porvenir, un porvenir sin ilusión? En Salud Mental y Servicios Sociales: El espacio comunitario*. Barcelona: Diputación de Barcelona.
- Leiter, M. P. (1991) The dream denied: professional burnout and the constraints of service organizations. *Canadian Psychology*, 32, 547-558.
- Linares, C. & Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú*. Lima.
- Llaja, V. (2007). *MBI inventario Burnout de Maslach & Jackson, muestra peruana: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Lima, Perú: Editorial Pinedo Grafic.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). 'The Measurement of Experienced Burnout'. *Journal of Occupational Behavior*, (2), 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981) *Maslach burnout inventory*. 2nd ed. Palo Alto, Cal. Consulting Psychologist, 1981.

- Miravalles, J. (2015). *Síndrome de burnout*. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Caracteristicas.html>.
- Molina, J. M. y Avalos, F. (2007). Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería. *Revista Tesela*, 1(1). Recuperado de <http://www.index-f.com/tesela/ts1/ts6327.php>
- Palomino, A. (14 de Octubre de 2013). Policía de Tránsito: una actividad de alto riesgo para la salud. *La República*.
- Parada M., Moreno R., Mejías Z., Rias A., Rivas F., Cerrada J. y Rivas F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérid, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33 - 45.
- Perú 21 (mayo, 2011). *Excesos policiales que acaban en muerte*.
- Pines, A. (1993): "Burnout: An Existential Perspective", En W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp.35-51). London: Taylor & Francis.
- Quass, C. (2006). Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitario de la quinta región de Chile. *Psicoperspectivas*, 66 - 75.
- Quiros, S. (2013). *Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto*. Lima. Perú.
- Reader, T. W., Cuthbertson, B. H. y Decruyenaere, J. (2008). Burnout in the ICU: Potential consequences for staff and patient well-being. *Intensive Care Medicine*, 34, 4-6.
- Romero, A. (2015). Burnout y cólera en policías de una Unidad de Emergencia de Lima. Perú.
- Sánchez, M. & Maldonado, L. (2003). Estrés en docentes universitarios: Caso Luz, Urbe Y Unica. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 323-335.

Sánchez-Nieto, J. (2012). Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México. *LIBERABIT*, 69-74.

Thompson, M.S.; Page, S.L. y Cooper, C.L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.

Valladares, I. (2017). *Síndrome de burnout en agentes policiales de la División Policial de Huaral*. Perú.

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO					
DESGASTE PSÍQUICO EN EL EFECTIVOS POLICIALES PERTENECIENTES AL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE TRÁNSITO – ZONA CENTRO, 2017					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO	INTRUMENTOS
¿Cuál es el nivel de desgaste psíquico que presentan los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de Tránsito – Zona Centro?	Determinar el nivel de desgaste psíquico que presentan los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de Tránsito – Zona Centro	- Desgaste Psíquico			- Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			NIVEL	
1. ¿Cómo es el agotamiento emocional de los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de tránsito – Zona Centro?	1. Conocer el nivel de agotamiento emocional que se manifiesta en los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de tránsito – Zona Centro.		- Agotamiento Emocional. - Despersonalización. - Realización Personal.	Aplicado	
2. ¿Cómo es la despersonalización en los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de tránsito – Zona Centro?	2. Conocer el nivel de despersonalización que presentan los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de tránsito – Zona Centro.			DISEÑO	
				Transversal Descriptivo	

<p>3. ¿De qué manera se ve afectada la realización personal en los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de Tránsito – Zona Centro?</p>	<p>3. Identificar el nivel de realización personal que muestran los efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de Tránsito – Zona Centro.</p>				
---	--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento

Desgaste Psíquico en efectivos policiales pertenecientes al Departamento de Control de Tránsito - Zona Centro, 2017.

C. Maslach y S. E. Jackson; 1981

Validado en Perú por Llaja, Sarriá y García, (2007)

El siguiente cuestionario es ANÓNIMO razón por el cual se les pide total sinceridad en sus respuestas:

Marque con una X en cada cuadrilla de la derecha de cada frase el número correspondiente que crea oportuna sobre la frecuencia con que se siente los enunciados:

Género: (M) (F)

Edad:

Tiempo que labora en DCT – ZC:

Estado Civil: N° de hijos:

Trabaja en otra institución:

Modalidad de Servicio:

<p>0 = NUNCA. 1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2 = UNA VEZ AL MES O MENOS. 3 = UNAS POCAS VECES AL MES. 4 = UNA VEZ A LA SEMANA. 5 = POCAS VECES A LA SEMANA. 6 = TODOS LOS DÍAS.</p>

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Cuando termino mi trabajo me siento vacío.	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
5	Siento que estoy tratando a algunos de mí como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que me hecho más duro con la gente.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 3. Validez y confiabilidad

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
a1	51,27	269,618	,522	,712
a2	52,34	279,756	,585	,715
a3	51,81	281,439	,425	,722
a4	48,16	298,373	,164	,740
a5	52,45	286,994	,476	,722
a6	51,97	275,371	,555	,713
a7	48,66	297,537	,127	,745
a8	51,58	263,929	,598	,705
a9	48,66	302,158	,071	,749
a10	51,84	278,387	,455	,719
a11	51,85	274,819	,504	,715
a12	48,08	313,069	-,055	,755
a13	52,25	291,525	,323	,730
a14	51,43	278,040	,376	,724
a15	52,31	290,008	,355	,728
a16	52,05	274,832	,563	,713
a17	48,26	309,021	-,001	,752
a18	49,09	299,337	,096	,748
a19	48,37	311,835	-,045	,756
a20	51,44	282,344	,330	,728
a21	48,76	314,170	-,079	,761
a22	51,84	278,925	,432	,721

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	22

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
53,07	312,988	17,691	22