

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el  
distrito de San Borja

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentada por:

Autora: Bachiller Maximina Úrsula Valenzuela Flores

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por darme la vida y la oportunidad de desenvolverme profesionalmente.

A mis padres por el cariño dedicado, la comprensión, el apoyo y por compartir mis dificultades y logros para vencer y finalizar esta etapa importante de mi vida personal y profesional.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por permitirme ser parte de esa prestigiosa casa de estudios y alcanzar los conocimientos necesarios para el desarrollo personal y desempeño laboral.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Mg. Fernando Ramos Ramos, en calidad de asesor de suficiencia profesional de Psicología por sus orientaciones, seguimiento y supervisión continua, hasta culminar el presente trabajo.

Mi sincero y eterno reconocimiento a los efectivos policiales de la unidad de la DIRIN PNP, por su gran apoyo y colaboración para la realización del presente trabajo.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea formalmente evaluado y aprobado.

Atentamente, Úrsula Valenzuela Flores

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Resumen.....	v
Absreact.....	vii
Introducción.....	xi

### Capítulo I

1	Planteamiento del problema.....	12
1.1	Descripción de la realidad del problema.....	12
1.1.1	Internacional.....	13
1.1.2	Nacional.....	15
1.1.3	Local.....	15
1.1.4	Descripción de la institución donde se realiza la investigación.....	19
1.2	Formulación del problema.....	20
1.2.1	Problema Principal.....	20
1.2.2	Problema Secundarios.....	20
1.3	Objetivos.....	21
1.3.1	Objetivos Generales.....	21
1.3.2	Objetivos Específicos.....	21
1.4	Justificación e importancia del problema.....	21

### Capitulo II

2	Marco teórico conceptual.....	22
2.1	Antecedentes.....	23
2.1.1	Internacionales.....	24
2.1.2	Nacionales.....	25
2.2	Bases Teóricas.....	26

2.2.1	Síndrome tridimensional de Burnout.....	27
2.2.2	Modelos del Síndrome de Burnout.....	29
2.2.3	Modelo de Edelwich y Brodsky.....	29
2.2.4	Modelo de Golembiewski, Munzerider y Cater.....	30
2.2.5	Modelo de Cherniss.....	29
2.2.6	Modelo de Harrison.....	29
2.2.7	Consecuencias del síndrome de Burnout.....	30
2.2.8	Causas del Síndrome de Burnout.....	31
2.3	Definición conceptual.....	33
2.3.1	Estrés laboral.....	33
2.3.2	Policía Nacional del Perú PNP.....	33
2.3.3	División de Contrainteligencia DIRIN PNP.....	33
Capítulo III: Metodología.....		34
3.1	Tipo de diseño de investigación.....	34
3.1.1	Tipo de investigación.....	35
3.1.2	Diseño de investigación.....	35
3.2	Población y muestra.....	35
3.2.1	Identificación de la variable y su operacionalización.....	36
3.3.1	Operacionalización de la variable.....	36
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	53
3.4.1	Adaptación.....	36
3.4.2	Validez.....	36
3.4.3	Confiabilidad.....	37
3.4.4	Adaptación de Baremos.....	38
Capítulo IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados.....		41
4.1	Procesamiento de resultados.....	41
4.2	Presentación de resultados.....	50
4.3	Análisis y discusión de resultados.....	50
4.2	Conclusiones.....	52
4.3	Recomendaciones.....	53

Capítulo V	
5.1	Programa de intervención.....54
5.2	Justificación.....55
5.3	Establecimiento de objetivos.....57
	Objetivo general
	Objetivos específicos
5.4	Sector al que se dirige.....62
5.5	Establecimiento de conductas problemas y metas.....62
5.6	Metodología de la intervención.....64
5.7	Instrumentos y materiales a utilizar.....66
5.8	Cronograma y actividades.....75
	Referencias Bibliográficas.....76
ANEXOS.....79	
	Anexo 1.Matriz de Consistencia.....80
	Anexo 2. Solicitud de autorización.....82
	Anexo 3. Constancia de autorización.....83
	Anexo 4. Instrumento Maslach Burnout Inventory.....84
	Anexo 5. Antiplagio.....85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje – Síndrome de burnout en personal de una División de la Policía Nacional del Perú.....	44
Figura 2 Porcentaje - Agotamiento emocional en personal de una División de la Policía Nacional del Perú .....	46
Figura 3 Porcentaje -Despersonalización en personal de una División de la Policía Nacional del Perú.....	48
Figura 4.Porcentaje – Baja realización personal en personal de una División de la Policía Nacional del Perú .....	50



## **RESUMEN**

La siguiente investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, teniendo como objetivo general determinar el nivel de Estrés laboral en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja. La muestra estuvo conformado de 60 efectivos policiales de ambos sexos. Se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que fue adaptado a la población peruana en el (2007 por Llaja). Los resultados fueron que el 60% no presentan estrés, el 33.33% presentan riesgo al Burnout, el 6.67% presentan tendencia al Burnout y el 0% indican presencia al Burnout. Los resultados se observan un alto porcentaje de policías con riesgo a Burnout; por esa razón es necesario realizar el programa de intervención para prevenir el estrés laboral en los efectivos de la División de Contra Inteligencia PNP, aplicando la capacitación con el objetivo de concientizar a los efectivos sobre la prevención del estrés laboral, identificar los factores de riesgo, causas, síntomas, tratamiento y entre otros y asimismo implementar técnicas de autocontrol.

Palabras clave: Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal y síndrome de Burnout.

## **ABSTRACT**

The following research is of a descriptive, non-experimental cross-sectional design, with the general objective of determining the level of stress in the police personnel before the examination of the DIRIN-PNP Polygraph in the district of San Borja. The sample consisted of 60 police officers of both sexes. The Maslach Burnout Inventory questionnaire was used, adapted to the Peruvian population by (Llaja 2007). The results were that 60% do not present stress, 33.33% present risk to Burnout, 6.67% present tendency to Burnout and 0% indicate presence to Burnout. The results show a high percentage of policemen with Burnout risk; for that reason it is necessary to carry out the intervention program to prevent Burnout.

Key words: Work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and Burnout syndrome.

## **INTRODUCCIÓN**

El estrés laboral es una problemática mundial que va incrementando debido a la naturaleza inestable del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados. Cuando un individuo está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral.

Asimismo el Burnout lo sufren las personas que trabajan en contacto directo con otras personas; en los últimos años ha causado una mayor preocupación en la salud de las personas.

## **CAPITULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad Problemática**

La evolución de la ciencia y la tecnología ha traído como consecuencia serias secuelas, no solo en el aspecto cultural y socioeconómico sino también en el aspecto humanístico de las personas originando alteraciones en la calidad y estilo de vida de los individuos. Así también en el ámbito laboral; estas repercusiones pueden ocasionar ciertas contradicciones y/ o situaciones conflictivas que pueden alterar la homeostasia biopsicosocial en el personal policial que se somete al examen poligráfico, es decir sufren de tensión emocional relacionado al aumento de presiones, afectando la salud de dichas personas ocasionando una diversidad de enfermedades tanto físicos como psicológicas.

El estrés se caracteriza como respuesta natural ante situaciones amenazadoras, generando impacto psicofisiológico perjudicial para la salud, que es ocasionado por las demandas sociales y/o personales, que frecuentemente desencadenan síntomas físicos como la taquicardia, sudoración de manos, dolor cefálico, migraña, dermatitis, gastritis, etc., así como también, a nivel psicológico, tensión, angustia, poca tolerancia, estrés y depresión; es así que, los sucesos estresantes incrementan el nivel de trastornos emocionales en los individuos.

El trabajo de investigación pretende determinar el nivel de estrés laboral en el personal de la División de Contra Inteligencia, Policía Nacional del Perú. Por el cual es trascendental la responsabilidad y el compromiso de los jefes directos o superiores para que dediquen un tiempo al programa de intervención de acuerdo a los resultados que se obtendrá.

### **1.1.1 Internacional:**

Según la (OPS Organización Panamericana de Salud, 2017), en publicación efectuada define la salud tanto individual como colectiva, como el resultado de las complejas interacciones entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales y económicos – sociales que se dan en la sociedad, o sea es el producto de las interrelaciones que se establece entre el hombre y el ambiente social y natural en que vive.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) explica que la salud no solo como una ausencia de enfermedad, sino como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social, además menciona que el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de las personas y disminuye la productividad de las entidades para los que laboran. Ya que puede afectar la actividad y el rendimiento en el trabajo de cualquier profesional, así como también en su vida personal.

Según la (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016), informa que el estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy en el mundo del trabajo, con sus desarrollos industriales, la globalización, el avance tecnológico y las comunicaciones virtuales – nos imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que nos puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso llegara a dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad, dañar nuestros ámbito familiar y social.

Según la (Organización Internacional del Trabajo OIT 2008) menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de comparar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro y así poder conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el desconocimiento de las causas, efectos y secuelas del estrés laboral, así como tampoco instrumentos necesarios para su investigación.

Según (Organización Internacional del Trabajo OIT 2016), en su nota de prensa menciona que cada año va aumentando trabajadores con estrés laboral, debido al aumento de competencia, rendimiento, horarios laborales extensos, falta de motivación por parte de la empresa, recarga de trabajo contribuyen que el centro de labores sea más estresante, ocasionando conflictos en la vida familiar y laboral. Por este motivo, según la OIT, resulta necesario trabajar en las empresas con programas de intervención y para prevenir el estrés laboral, asimismo trabajar en lo que es satisfacción de los trabajadores. Asimismo dado el gran impacto del estrés en el ámbito laboral, la OIT realizará campañas de programas de intervención para la prevención del estrés, ya que cada año va aumentando las cifras de las personas con este mal.

Según la (Organización Internacional del Trabajo OIT 27-04-2016) público un informe “Estrés en el trabajo un reto colectivo”, sobre las tendencias mundiales sobre el estrés relacionado con el trabajo y su impresión en la actualidad. Muchos trabajadores batallan con una gran presión para cumplir con las obligaciones de la vida laboral, los riesgos psicosociales como el aumento de la competitividad, expectativas sobre el rendimiento, largas jornadas laborales, favorecen a que el contexto profesional sea cada vez más estresante.

En una investigación realizada por Órgano Informativo de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) 2015México, se menciona que el estrés laboral afecta 75% de los mexicanos, según encuestas realizados, asimismo hace referencia que en el sistema capitalista los individuos viven para trabajar, no trabajan para vivir; el desempeño carece de elementos de desarrollo de la condición humana y todo se constriñe u obliga a la obtención de satisfactores básicos para la supervivencia. Por otro lado sumando la inseguridad, precariedad, incertidumbre, ambientes contaminados, malos tratos, control excesivo, salarios paupérrimos y jornadas prolongadas, así como actividades rutinarias, monótonas, parcializadas, carentes de contenido y de posibilidades de desarrollo de capacidades y potencialidades

retratan la situación laboral. Todas estas condiciones encaminan hacia un estrés prolongado con secuelas en la salud física y mental de las personas, repercutiendo de manera negativa en el organismo en varios niveles y originando múltiples enfermedades.

### **1.1.2 Nacional**

Según el (Ministerio de Salud 2016), han desarrollado un programa, (1, 2,3 fuera estrés), para mejorar la producción laboral, donde trabajadores del Ministerio de salud (Minsa) realizan rutinas de ejercicios durante tres minutos como prevención para el desarrollo de sus actividades diarias y con la finalidad de combatir el estrés, la tensiones y mejorar su salud. Igualmente, se ha desarrollado un manual para poder implementar el programa en otras instituciones que son del Estado, la cual puede ser solicitada al “Minsa”. La Superintendencia Nacional de Migraciones, Institución que fue instruida y capacitada ya viene desarrollando la actividad entre todos sus trabajadores, por otro lado el Hospital Antonio Lorena del Cuzco también gestionó este programa, donde se realizará las capacitaciones y poner en práctica, asimismo se están realizando las coordinaciones con las siguientes instituciones, Ministerio de Economía y Finanzas, el Congreso de la República y la Dirección de Salud de las Personas del Comando de Salud del Ejército para su ejecución en estas instituciones para así poder contrarrestar el estrés y llevar una vida saludable.

Según Yuri Cutipé Cárdenas, director de Salud Mental del Minsa, (2014), indica que cuando una persona lleva una vida agitada, tensa y experimenta una serie de síntomas físicos y psicológicos como por ejemplo dolor de cabeza, insomnio, taquicardias, cansancio o agotamiento emocional, no solo corre el riesgo de desarrollar múltiples patologías, sino que puede perder la vida por culpa de un infarto al corazón o de un accidente cerebrovascular.

Asimismo informa que según una investigación y encuesta realizada cerca de 1,2 millones de peruanos sufren de algún trastorno de ansiedad que

es provocado por un fuerte cuadro de estrés que se percibe día a día. De acuerdo con las últimas publicaciones del Ministerio de Salud (Minsa), que el 5,9% de los adultos mayores de 18 años que padece de algún nivel de angustia por estrés. Recientes estudios advierten que el 5% de niños, entre los seis y diez años, sufren de una fobia específica, mientras que el 2,3% sufre de ansiedad por separación de los padres entre otros. En ambos casos, la causa para adquirir estrés es un factor externo o un conflicto familiar, que todo esto incide en la carencia de autoestima.

### **1.1.3 Local**

Según Rafael Venegas (2017) El Comercio, en una publicación efectuada en su portal web, informó que la principal causa de muerte en el mundo son las enfermedades cardiacas y en segundo lugar el cáncer. Pues el estrés es uno de los principales causantes de ambas enfermedades, y como no fuera suficiente, también es un verdadero acelerador del avance de estas enfermedades. Asimismo uno de los principales causantes del estrés para los limeños es el caótico, irresponsable e imprudente tráfico que tenemos que soportar diariamente en nuestra ciudad, definitivamente un causante de estrés crónico y por ende cómplice del “asesino en serie”.

Según la psicóloga Lucy Ibáñez (2014) Perú 21, en una entrevista mencionó al filósofo coreano Byung-Chul Han, autor del libro La Sociedad del Cansancio, donde el habla que uno de los males de este tiempo ocurre dentro del ser humano, debido a los altos niveles de presión y explotación que uno mismo se impone para encajar en el sistema. Esta tensión autoinfligida puede derivar en (depresión o cáncer).

Asimismo, laborar durante diez, once, doce horas seguidas es una costumbre poco saludable que, tarde o temprano, tendrá consecuencias. Esta desmedida exigencia, sumada a un constante estrés, puede llevar a la persona a sufrir el Síndrome del Trabajador Quemado. También se le conoce como (burnout). Además la especialista afirma que el estrés se manifiesta mediante insatisfacción, irritabilidad, ansiedad, desmotivación, dificultad para



prestar atención, disminución en el desempeño laboral, problemas en relaciones interpersonales y hábitos de salud inadecuados, es decir, es 'quemarse' física y psicológicamente.

Según (RPP Noticias 2015), en una publicación efectuada informa que el 58% de los peruanos sufren de estrés, por otro lado el 8% de los peruanos vive tranquilo, relajado y sin estrés. Los principales factores que originan estrés en las personas son los problemas de índole económicos y los de salud.

Asimismo, según la última encuesta realizada por el Instituto Integración, realizada a un total de 2,200 personas en diecinueve departamentos del Perú, se puede concluir que 06 seis de cada 10 diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en muchos motivos en los último año. Además un estudio realizado señala que el 63% de las mujeres reportan mayores niveles de estrés y solo el 52% de los hombres tienen estrés, también menciona que dos de cada tres personas tienen estrés por causa de la situación económica que tienen. Asimismo uno de cada tres peruanos tienen estrés por los problemas de salud que estarían pasando, el 17% de las personas encuestadas consideran los problemas de pareja como una de las causa de estrés, por otro lado las personas desde los 18 años hasta los 39 años tienen más problemas con sus parejas, en estas edades las relaciones sentimentales suelen estar en un periodo más activa que pueden llegar a generar conflictos por que en esta etapa se inicia la relación y la llegada de los hijos.

Según (Cesar Aliaga Psiquiatra de Es Salud 2016) del Diario La República, menciona que la sobrecarga laboral puede cambiar el estado de ánimo del trabajador, debido al agotamiento físico y mental, ocasionando el Síndrome de Burnout, indicando que las personas más propensos a sufrir este síndrome son las secretarias, cajeras, médicos, enfermeras, docentes y administrativos debido al labor que realizan.

Asimismo existen muchas personas que se rinden y se desploman en cuadros de estrés laboral, motivo por el cual para ver cómo se debe abordar este tema dentro de las empresas peruanas se ejecutó una encuesta a más de cuatro mil personas. El 78% de los peruanos responden que sí han tenido estrés en algún momento de sus vidas, mientras un 22% afortunadamente ha tenido la suerte de no haber pasado por esta enfermedad. La mayoría de quienes han experimentado este mal han aprendido la lección, pues según la investigación el 32% de los trabajadores dice que para prevenir el estrés intentan realizar variedades de actividades recreativas o deportivas fuera del horario de trabajo, un 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% indican que descansan cada ciertos tiempos para no cansarse y agotarse con su labor, un 8% tratan de moverse y trasladarse de un lugar a otro constantemente ya sea sus brazos, piernas y manos mientras realizan sus actividades para no agotarse físicamente. Sin embargo, aún hay un 29% de trabajadores que no saben qué medidas o cómo prevenir esta enfermedad, lo que muchas de las empresas desconocen que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía en cuanto a su productividad.

Según la Psicóloga Jacqueline Rojas (2017 Gestión), en una publicación efectuada informa que cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral, las causas más comunes de esta enfermedades son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos. Esta enfermedad no es genética, sino que está relacionada a la capacidad de una persona para afrontar circunstancias adversas o conflictivas, nos sirve para confrontar situaciones de peligro o riesgo, sin embargo, cuando es demasiado intensa puede causar daños a la salud.

Asimismo en investigaciones recientes se obtienen que las técnicas psicológicas son más eficaces que el consumo de fármacos para disminuir o tratar la ansiedad o estrés en el trabajo. Además los niveles altos de estrés

podrían perjudicar las funciones cognitivas, como la capacidad de atención, concentración, análisis y asociación de ideas, lo que repercute en su eficiencia y eficacia en el trabajo. Los síntomas más comunes que tienen problema para dormir, ideas reiteradas sobre algún hecho o situación y además sienten con frecuencia sensación de inseguridad.

#### **1.1.4 Descripción de la institución en donde se va a realizar la investigación**

La Oficina de Confiabilidad y Evaluación de la Credibilidad OCEC – DIVCOIN - DIRIN - PNP, lugar donde se realiza la investigación, está ubicado distrito de San Borja, fue fundado en 2014, con área de 200 m<sup>2</sup>, enfocado a determinar si el personal policial en actividad o personal civil que labora en el Ministerio del Interior (Sector Interior) tenga una conducta íntegra, honrada, incorruptible e insobornable en sus acciones cotidianas, de manera libre y espontánea.

La estructura orgánica de la unidad cuenta con seis (06) salas de evaluación Poligráfica, dos (02) salas de Evaluación de Oculomotor, una (01) oficina de Credibilidad, una Oficina de Confiabilidad, una (01) oficina de Integridad, una (01) oficina de la Jefatura, una (01) oficina de Control de Calidad, una (01) oficina de Administración.

En tal sentido, la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional del Perú (DIRIN) cuenta con una División de Contrainteligencia y esta cuenta con un departamento de Confiabilidad y Evaluación de la Credibilidad (DEPCEC), que diariamente cientos de policías se someten a la Prueba de Control y confianza que se efectúan mediante la utilización del Polígrafo u otros medios tecnológicos, que tiene por finalidad evaluar el comportamiento laboral del personal, motivo por el cual la gran mayoría de los policías notificados para pasar este examen, son víctimas del estrés que repercuten negativamente su evaluación, incrementando el riesgo a estrés y afectando la estabilidad emocional.

Durante la espera de este personal se ha observado con frecuencia que los policías levantan la voz, se muestran molestos e incómodos. Al

interactuar entre ellos refieren “que miedo, ya quiero que se acabe el examen, me siento nervioso, ansioso, cansado me jalaran, luego al termino del examen de aproximadamente dos horas y medio que dura el examen salen indicando que están muy agotados y estresados” entre otras expresiones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

¿Cuál es el nivel de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja?

### **1.2.2 Problemas Secundarios**

¿Cuál es el nivel de Cansancio Emocional en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja?

¿Cuál es el nivel de Despersonalización en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja?

¿Cuál es el nivel de Realización Personal en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el factor de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar el Cansancio Emocional como factor de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja

Determinar la Despersonalización como factor de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja.

Determinar la Realización Personal como factor de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja

#### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

La gran contienda e indecisión laboral, pérdida de interés en tareas , el sentido de responsabilidad, demandas, cambios en la vida de la persona, costumbres, estilos de vida, llevar una vida intranquila, puede generar estrés laboral y llegar hacer síndrome de Burnout .

El trabajo del policía de la División de Contrainteligencia -DIRIN PNP es ejecutar actividades especiales con la finalidad de ubicar, detectar, identificar y perennizar, a efectivos PNP en situación de actividad, retiro y civiles que estarían incurriendo en distintos delitos en contra de la Policía Nacional del Perú.

Con la presente investigación se pretende determinar los niveles de estres que influyen en el personal policial de la División de Contrainteligencia DIRIN PNP, que a diario arriesgan su vida mimetizándose ante cualquier evento que realizan sus mismos compañeros para cometer algún delito en contra de la institución, lo que puede afectar su desempeño, las relaciones personales y su salud física o mental.

En esta investigación se busca determinar el nivel de estrés laboral en el personal de la unidad de la DIVCOINT DIRIN, Policía Nacional del Perú. Asimismo mediante el resultado de la investigación se busca empezar un abordaje apropiado u oportuno usando estrategias individuales, grupales u organizacionales al personal que labora en dicha división, con la finalidad de prevenir el estrés laboral.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

La presente investigación ha sido debidamente investigado tanto en el ámbito nacional e internacional por ello se consigue fácil acceso a la información obtenida.

##### 2.1.1 Internacionales

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

Sánchez (2011), México, **“Frecuencia de Burnout en policías de la ciudad de México”**. El objetivo del trabajo de investigación fue reportar la constancia del Burnout en el personal policial e indicar qué variables socio laboral guarda relación. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario de Maslach, en su versión para profesionales de servicios humanos. El estudio fue de tipo cuantitativo, transversal descriptivo. La muestra estuvo conformada por 244 policías preventivos (87, hombres y 157 mujeres) elegidos por conveniencia. Los resultados fueron los siguientes: 44,6% (119) presentó puntuaciones en el grado alto de Burnout; 55,4% (125) no alcanza este 7nivel; algunos presentaron tener Burnout en una, dos o tres dimensiones. En conclusión, el sexo no influyo en la presencia del burnout. Sin embargo, otras condiciones como: administrativo, condiciones culturales

ocasionan que se presente un bajo índice de realización personal, aunque no muestra índices altos en el agotamiento emocional y la despersonalización. Algunos de las causas en la actividad del policía que lo hacen vulnerables a presentar el Burnout es: en la exigencia; conflicto de funciones, contradicciones de órdenes impartidas por jefes, carga laboral; ascensos excesivos e insuficientes y otros factores como edad, ambigüedad.

Suárez (2013), Guayas, **“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de la policía nacional guayas n° 2”**. Las enfermeras están más expuesto por el trabajo directo con pacientes y por el estrés continuo están propenso adquirir burnout. La población fue 55, la muestra 54 enfermeros(as) entre policías y civiles. El objetivo: determinar la presencia, prevalencia del burnout. Realizaron el estudio descriptivo, y un diagnóstico de factores de riesgos para luego aplicar el test Maslach. Fue aplicado a las enfermeras del área de hospitalización, saliendo como resultado, que un 4% presenta agotamiento emocional en el personal de enfermería, policial y civil. Presenta un bajo porcentaje de agotamiento emocional. Se recomienda realizar una campaña para prevenir y evitar el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería.

Parrilla, (2014) Guatemala, publicó la investigación **“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde”**, El trabajo fue avanzado con el fin de determinar la presencia del burnout, niveles, síntomas del burnout, en 235 personas por inconvenientes destacaron 109. La muestra estuvo conformada por enfermeras, con edades comprendidas entre 30 y 70 años, todas mujeres. Para la investigación se aplicaron dos instrumentos: el inventario de Maslach y la entrevista semi estructurada con el objetivo de determinar los síntomas presentes en el síndrome (36 preguntas con relación a las dimensiones). El método estadístico fue descriptivo con diseño cuantitativo y cualitativo Los resultados que obtuvieron fueron: 3% padece del síndrome de burnout; el 97% bajo en realización personal, ya que se muestran indiferentes al trabajo, presencia de cinismo con los compañeros, pacientes, jefes y clientes.

Jorge García, (2016) en Ecuador publicó la investigación **“Estudio del Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015”**, cuyo objetivo fue proponer eliminar los riesgos evitables y no evitables, asimismo prevenir el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la mencionada Universidad. El método empleado fue de tipo descriptivo de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformado por 240 personas de una población de 607 individuos, de ambos sexos, con un rango de edad entre los 23 y 65 años. El instrumento utilizado fue el cuestionario del (modelo demanda–control de Karasek).El método utilizado fue la encuesta y la entrevista. Según los resultados el 14.58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, en las conclusiones existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Delgado y Valverde, (2015) en Costa Rica publicó la investigación **“Factores predisposiciones de la presencia y desarrollo de Síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la zona Comercial 1 del Banco nacional de Costa Rica”**, cuyo objetivo fue identificar cuáles son las causas que inciden en el desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout. El método empleado fue no experimental de corte transeccional o transversal, la población estuvo conformado por 204 personas de ambos sexos, con un rango de edad entre los 20 y 55 años. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach (MBI)”. En los resultados se encontró que en la población estudiada que se encuentran con factores predispuestos que pueden desencadenar Burnout, asimismo quiere decir que existe un mayor porcentaje de las causas intrapersonales e interpersonales que perciben las personas en su centro laboral.



### 2.1.2 Nacionales

Mebus (2017), en Perú publicó la investigación **“Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017”**, cuyo objetivo fue: determinar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal que labora en la (UDEX PNP). El método de la investigación tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 130 policías de sexo masculino. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Maslach Inventory. Los resultados fueron que el 48% tienen tendencia de Burnout, el 52% ausencia de Burnout, el 0% presencia de Burnout, asimismo se observa que hay un número considerable de policías con tendencia de Burnout.

Linares (2016), en Lima - Perú, publicó **“Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016”**, cuyo objetivo fue identificar si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en una dependencia de la Policía nacional del Perú de Lima. El método de investigación no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 150 participantes de ambos sexos, con un rango de edad entre los 19 y 65 años. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Modos de afrontamiento del estrés (COPE) y Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron que el 25,3% de los efectivos presentan niveles bajos de agotamiento emocional, 22% presentan puntajes altos en despersonalización, el 36,7% puntajes moderados y 29,3% presentan puntajes bajos lo que significa que estas personas se sienten desilusionados al momento de valorar su trabajo en la institución y sus logros personales, asimismo demuestran sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Valladares (2017), en Trujillo - Perú publicó **“Nivel de síndrome de Burnout en los agentes policiales de la División policial de Huaral, 2017”**, su objetivo fue identificar si existe síndrome de Burnout en los agentes policiales. El método de investigación descriptivo, no experimental.

La muestra estuvo conformado por 64 agentes policiales de ambos sexos. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos muestran que el 56.3% de los efectivos policiales tienen un grado medio de Síndrome de Burnout, el 23.4% tienen un grado bajo y el 20.3% un grado alto. En cuanto a las dimensiones desgaste emocional obtuvo 56.3% de grado medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un grado medio y en la dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio. Se concluyó que una gran parte de efectivos policiales presentan niveles medio de Síndrome de Burnout, lo cual significa que existen riesgos a que los dichos efectivos presenten niveles altos de dicho Síndrome en el futuro.

Silva (2016), Moyobamba – Perú público **“Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016”**, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental. Se realizó en una población conformada por 24 médicos. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados principales muestran que la mayoría de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue “Medio” (54%), mientras que solo el 19% de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue “Bajo”. Finalmente se concluyó, el Síndrome de Burnout en el personal médico del hospital I Alto Mayo Es SALUD Moyobamba, muestra que un 19% percibieron que dicho Síndrome es “Bajo”, 54% percibieron que el Síndrome de Burnout es “Medio” y un 27% percibieron que el Síndrome de Burnout es “Alto”.

## **2.2. Bases Teóricas**

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

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

Maslach y Jackson (1981), estas investigadoras llegaron a definir el Burnout como un Síndrome Tridimensional porque está caracterizado por tres dimensiones o factores que son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El agotamiento emocional es la percepción que tiene la persona de no poder dar más de sí mismo, mostrando una pérdida continua de energía o agotamiento emocional debido al contacto diario con los receptores externos.

En cuanto a despersonalización la persona presenta actitudes negativas, desvergonzadas e impersonales, esto generando sentimientos distantes hacia otras personas destinados del servicio, siendo vistos de forma deshumanizada e inclusive siendo responsables de sus problemas. Las personas con estos sentimientos se aíslan o se mantienen distantes en su centro de labores y con sus compañeros de trabajo, estas personas se muestran desvergüenza e irritabilidad, sarcasmo y palabras ofensivas, es decir estas personas se sienten aislados de los procesos mentales o cuerpo, como si fuese un espectador externo a los mismos.

Baja realización personal se puede entender a la percepción de insuficiencia personal y baja autoestima profesional en el trabajo, asimismo se refiere a la desvalorización de los sentimientos de competencia y éxito en el centro de trabajo, además tienen una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas que laboran en el lugar.

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

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

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

Para Edelwich y Brodsky (1980), el síndrome de Burnout tiene cuatro etapas, asimismo (cito Felipe 2015) quien fue uno de los pioneros en explicar la evolución del síndrome de Burnout como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad en el trabajo.

- Fase de entusiasmo: periodo inicial donde el individuo posee un alto nivel de energía, gran ilusión y expectativas irreales sobre la labor en el trabajo sin antes conocerlo realmente.
- Fase de estancamiento: es donde el sujeto supone una disminución de las actividades desarrolladas, constata la irrealidad de sus expectativas, perdiendo el idealismo y del entusiasmo. Además el individuo empieza a explorar que su vida necesita algunos cambios en el ámbito profesional.
- Fase de frustración: ahora la persona se pregunta si vale la pena el trabajo que está realizando. Los obstáculos a los esfuerzos laborales que se hacen son vistos como detractores de la satisfacción y del estatus personal y como intentos de frustrar las intenciones del sujeto. Aquí pueden empezar a surgir problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- Fase de apatía: es la fase central del síndrome de Burnout, asimismo el individuo usa su mecanismo de defensa ante la frustración, evita las creaciones y cambios a las personas a las que debe brindar atención. Por otro lado la frustración de sus intereses y expectativas lleva al individuo a estancarse en sus actividades, incrementando apatía y falta de interés.

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

Para estos autores mencionan que el estrés laboral, está generado por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza del rol cuando hay insuficiente estimulación en el puesto de trabajo, estas personas sienten una pérdida de control hacia sí mismo, bajo autoestima, irritabilidad y fatiga. Asimismo nos dicen que en una segunda fase el proceso de estrés laboral, la persona desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un alejamiento del profesional de la situación estresante.

#### **2.2.5 Modelo de Cherniss.**

Cherniss en 1980, indica que el síndrome de Burnout comienza cuando los individuos afrontan altos niveles de estrés laboral durante un tiempo extendido. Asimismo menciona que el entorno laboral predisponen al trabajador para que desarrolle, o no, este mal. Cherniss menciona tres etapas:

- Etapa de estrés: en esta etapa es donde hay desajuste o desorganización entre las tareas laborales y los requerimientos del trabajador.
- Etapa de agotamiento: aquí se va produciendo respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Etapa de agotamiento defensivo: se aprecian en el individuo varios cambios en sus actitudes, conductas, como la robotización y el cinismo.

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

En (1983) este personaje acepta que el síndrome de burnout es una función de la competencia percibida y por esta razón elabora el modelo de competencia social. Asimismo indica que la motivación es importante para ayudar a establecer la eficacia del trabajador en su centro de labores,

refiriendo que a mayor motivación del trabajador mayor eficacia laboral, además si estas personas en su entorno tengan ayuda, esta efectividad crecerá aumentando sentimientos de competencia social del trabajador. Por otro lado el autor comenta cuando el trabajador encuentra en su centro de labores insatisfacción, la productividad disminuye, porque no logra conseguir estabilidad ni objetivos proyectados, originándose el síndrome de burnout.

### **2.2.7 Consecuencias del síndrome de Burnout**

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

Respecto a las consecuencias personales, se destacan problemas de sueño, cansancio, problemas gastrointestinales, de espalda, cuello, dolor de cabeza, enfermedades coronarias, náuseas, taquicardia, sudor frío, enfermedades respiratorias, abuso de fármacos,

#### **b. Consecuencia para la organización**

Aquí pueden presentar las siguientes inconvenientes:

- Disminuye la productividad y calidad en la empresa
- Falta de comunicación entre el personal y superiores
- Ausencia de clima laboral
- Empieza el aburrimiento, las ansias y deseos de dejar ese trabajo.

### **2.2.8 Causas del Síndrome de Burnout**

Está originado por múltiples factores tanto físicas, psíquico y social, entre ellas las sobresalen: como el desgano, apatía, desmotivación y estrés, exceso de jornadas laborales, aislamiento, rechazo, remuneración no satisfactoria y entre otras.

#### **a. Componentes personales**

- Edad: se relaciona con la experiencia que vive la persona, aquí se gana seguridad,
- Género: las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el centro de trabajo en comparación con los hombres.

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

Las personas percibe en su ambiente laboral objetos estresores como sobrecarga laboral, ambientes no adecuados, falta de organización laboral, bajos salarios, escaso trabajo real de equipo, clima laboral inadecuado entre compañeros o superiores, conflictos entre compañeros o superiores, pudiendo llegar a adquirir estrés laboral.

### **c. Factores sociales**

En este punto la persona busca la exigencia y la necesidad de ser un profesional de reconocido a toda costa, con la finalidad de tener una alta consideración social, familiar y un alto salario económico.

### **d. Factores ambientales**

Aquí se dan cambios significativos en la vida de la persona como muerte de familiares o compañero, abandono, diferencias de pareja, matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos y entre otros.

**2.2.9 El Estrés:** Es una respuesta automática y natural del cuerpo ante cualquier situación que resulte amenazadora, mediante la cual se prepara para enfrentarla, además como es un estado emocional tan tenso, que precisamente impide la correcta realización de alguna tarea, asimismo se suele hablar del estrés negativo (distrés) como una dolencia destructiva y perjudicial para la salud y el estrés positivo (eustrés) llamado como la capacidad de adaptación (H. Selye 1936). Asimismo el estrés no solo es una consecuencia de lo que ocurre en el exterior si no, que es un proceso de interacción entre los eventos externos y las respuestas de la mente, la emoción y el cuerpo.

#### **Causas**

Son agentes que estimulan los procesos de estrés nervioso y hormonal, estos estresores se pueden dividir en las siguientes categorías:

- **Psicosociales:** Son resultados de una interacción entre el comportamiento social y la manera en que nuestros sentidos y

mentes interpretan estos comportamientos. Asimismo podemos decir que es el resultado durante el transcurso de nuestras vidas.

- **Biotechnológicas:** Es toda actividad derivadas de nuestras funciones normales y anormales de los órganos y sistemas humano, y de aquellos factores estresantes que surgen de nuestro ambiente físico y ecológico donde vivimos.

## 2.3 Definiciones conceptuales

### 2.3.1 Estrés Laboral

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

- **Cansancio emocional (CE):** Describen los sentimientos de una persona emocionalmente cansado, exhausto por el trabajo suelen las personas a manifestar “me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”.
- **Despersonalización (DP):** Las personas describen una respuesta interpersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.
- **Baja realización personal (RP):** Las personas tienen sentimientos de competencia y éxito en el centro laboral, propio con personas de su alrededor.



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

Es una institución del estado dependiente del Ministerio del Interior, teniendo como finalidad de garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. La policía representa la ley, el orden y la seguridad en todo la República del Perú y tiene competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de sus funciones.

### **2.3.3 Oficina de Confiabilidad y Evaluación de la Credibilidad OCEC – DIVCOINT - DIRIN – PNP**

Es una oficina especializada en la prueba de Control y Confianza se efectúa mediante la utilización del polígrafo u otros medios tecnológicos, teniendo como finalidad, evaluar el comportamiento laboral del personal del Sector Interior, el cual debe ser profesional, ético y moral constituyendo con el cumplimiento óptimo de las funciones que le son asignadas. El examen del polígrafo es voluntario y tiene que ser firmado una autorización expresa del personal seleccionado para pasar la misma.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

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

##### 3.1.1 Tipo

La presente Investigación es de tipo Descriptivo porque se orienta a describir las características de la investigación. Según Danhken, 1989 (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), informa que la “Investigación Descriptiva” sirven para medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del tema a investigar. Asimismo manifiestan que se usa este tipo de investigación con la finalidad de recolectar toda la información que se obtenga para poder llegar al resultado de la investigación.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño es, no experimental de corte transversal. Según Hernández (2004), define como “todo aquello que se realiza sin manipular deliberadamente variables y se basa fundamentalmente en observar los fenómenos tal como se dan en su contexto o su ambiente natural para después analizarlos con posterioridad”. Asimismo los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único.

#### 3.2. Población y Muestra

##### 3.2.1 Población

La población de estudio está conformado por 60 policías de ambos sexos; para la muestra se consideró toda la población 40 policías varones y 20 policías mujeres de la División de Contrainteligencia, Policía Nacional del Perú de la ciudad de Lima. Las edades de los policías fluctúan entre 20 a 57 años y entre 1 a 35 años de servicio o trabajo en dicha dependencia.

### 3.2.2 La Muestra

La muestra es de tipo censal, es decir se evaluará el 100% de la población que conforma la División de Contra Inteligencia DIVCOINT- DIRIN – PNP. Según **Tamayo** en (1997) indica que la muestra de tipo censal es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Tabla 1

Población y muestra

Policía Nacional del Perú	N° policías
División de Contra Inteligencia -DIRIN	60

Fuente: Oficina de personal de la División de Contra Inteligencia de la Policía Nacional del Perú, 2018.

### 3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.

La variable a estudiar es Síndrome de Burnout del cual tiene como objetivo determinar el nivel de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIVCOINT - DIRIN-PNP en el distrito de San Borja.

### 3.4. Técnicas e Instrumento de evaluación y diagnóstico

La técnica de recolección de datos será la encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, adaptado por Maslach y Jackson.

### Ficha Técnica

Nombre del Test	: Maslach Burnout Inventory.
Nombre / Autores	: Maslach y Jackson
Procedencia	: Estados Unidos
Evalúa	: Sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por

	medio de los niveles con que se tolera el Burnout.
Escala tipo	: Tipo Likert
Respuestas	: No existen respuestas buenas ni malas
Aplicación	: Individual o colectiva, adultos
Tiempo	: Entre 10 a 15 minutos
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención nivel organizacional.
Nivel de las dimensiones	: Alto : Medio : Bajo
Adaptado	: Llaja (2007). Lima, Perú.

### 3.4.1 Adaptación

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

### 3.4.2 Validez

De acuerdo a los estudios de Maslach y Jackson se recogieron tres aspectos de análisis en donde las puntuaciones del MBI se colocaron en relación con las siguientes:

- a) Las evaluaciones del comportamiento realizadas por una persona que conoce bien a la persona examinada puede ser su compañero o pareja en el centro laboral.
- b) La afluencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés en las personas.
- c) Las medidas en otras variables que, por posibilidad, están relacionados con este.

### 3.4.3 Confiabilidad y Homogeneidad

Los estudios estadísticos de confiabilidad se han realizado con 2 submuestras, Salud y no Salud, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	,80	,80	,80	,79	,80
DP	,56	,47	,64	,60	,53
RP	,72	,73	,70	,77	,70

#### 3.4.3.1. Información normativa

En la tabla 3 aparecen los estadísticos descriptivos para la muestra total, se observa una diferencia significativa en cuanto a la Escala de CE, donde hay predominio de este síntoma, sobre la escala DP; la escala RP obtiene un puntaje alto significativo; interpretando estos hallazgos podemos afirmar, que el síntoma de CE determina que la muestra total está en Riesgo de Burnout, los otros síntomas se encuentran dentro de puntaje bajo (DP) y alto (RP) respectivamente.

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	15.96	570	4046
Mediana	15.00	5.00	4200
Desv. Típ.	9608	5.184	7.076
Asimetría (E.E. = .138)*	.730	1.023	-1.387
Curtosis (E.E = 0.275)*	.192	.757	2.667
Mínimo	0	0	7
Máximo	47	25	48

#### 3.4.3.2. Niveles de Burnout

Tabla 4: Puntos de corte basados en puntajes estandarizados

S (m=50, d.e. = 20) y percentiles

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Basado en Puntajes S			
Bajo	<= 8	0	>= 48
Medio	9 – 27	1 – 11	36 – 47

Alto	>=28	>=12	<=35
Basado en Percentiles			
Bajo	<=11	<=2	>=44
Medio	12 – 20	3 – 6	40 – 43
Alto	>=21	>=7	<=39

Tabla 5: Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout

	<u>CE</u>	<u>DP</u>	<u>RP</u>
Riesgo	<u>Alto</u> Medio o Bajo Medio o Bajo	Medio o Bajo <u>Alto</u> Medio o Bajo	Alto o Medio Alto o Medio <u>Bajo</u>
Tendencia	<u>Alto</u> Medio o Bajo <u>Alto</u>	Medio o Bajo <u>Alto</u> <u>Alto</u>	<u>Bajo</u> <u>Bajo</u> Alto o medio
Burnout	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

### 3.4.4 Baremación

Baremos para cansancio emocional

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 d.e=3
47	99.7	3.23	82	118	9	148	20
45	99.2	3.02	80	114	9	145	19
44	98.7	2.92	79	111	9	144	19
40	98.2	2.5	75	103	9	138	18
38	97.9	2.29	73	98	9	134	17
35	97.4	1.98	70	92	9	130	16
34	95.8	1.88	69	90	9	128	16
33	94.4	1.77	68	87	8	127	15
32	93.4	1.67	67	85	8	125	15
31	91.8	1.57	66	83	8	124	15
30	89.6	1.46	65	81	8	122	14
29	87.5	1.36	64	79	8	120	14
28	86.4	1.25	63	76	7	119	14
27	85.4	1.15	62	74	7	117	13
26	84.1	1.04	60	72	7	116	13
25	82.7	0.94	59	70	7	114	13
24	81.1	0.84	58	68	7	113	13
23	78.8	0.73	57	65	6	111	12
22	76.4	0.63	56	63	6	109	12
21	72.8	0.52	55	61	6	108	12
20	68.8	0.42	54	59	6	106	11
19	65.5	0.32	53	57	6	105	11
18	63.1	0.21	52	54	5	103	11
17	61.1	0.11	51	52	5	102	10
16	56.6	0	50	50	5	100	10
15	51.4	-0.1	49	48	5	99	10
14	47.3	-0.2	48	46	5	97	9
13	43.3	-0.31	47	43	4	95	9

12	38.8	-0.41	46	41	4	94	9
11	34.6	-0.52	45	39	4	92	8
10	29.8	-0.62	44	37	4	91	8
9	25.6	-0.72	43	35	4	89	8
8	23.4	-0.83	42	33	3	88	8
7	19.9	-0.93	41	30	3	86	7
6	15.7	-1.04	40	28	3	84	7
5	11.7	-1.14	39	26	3	83	7
4	8	-1.24	38	24	3	81	6
3	5	-1.35	37	22	2	80	6
2	3	-1.45	36	19	2	78	6
1	1.8	-1.56	34	17	2	77	5
0	0.5	-1.66	33	15	2	75	5

### Baremos para Despersonalización

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 d.e=3
25	99.8	3.73	87	129	9	156	21
24	99.5	3.53	85	124	9	153	21
22	99.2	3.15	82	116	9	147	19
20	98.6	2.76	78	108	9	141	18
19	97.8	2.57	76	104	9	139	18
18	97.3	2.37	74	100	9	136	17
17	96.8	2.18	72	96	9	133	17
16	95.2	1.99	70	92	9	130	16
15	92.9	1.8	68	88	9	127	15
14	91.3	1.6	66	84	8	124	15
13	90.2	1.41	64	80	8	121	14
12	88.3	1.22	62	76	7	118	14
11	84.6	1.02	60	71	7	115	13
10	80.9	0.83	58	67	7	112	12
9	76.6	0.64	56	63	6	110	12
8	71.3	0.44	54	59	6	107	11
7	65.7	0.25	53	55	5	104	11
6	58.2	0.06	51	51	5	101	10
5	51	-0.14	49	47	5	98	10
4	46	-0.33	47	43	4	95	9
3	39.3	-0.52	45	39	4	92	8
2	31.1	-0.71	43	35	4	89	8
1	21.8	-0.91	41	31	3	86	7
0	8	-1.1	39	27	3	84	7

### Baremos para Realización Personal

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 d.e=3
48	92.6	1.07	61	73	7	116	13
47	80.3	0.93	59	70	7	114	13
46	72.9	0.78	58	66	7	112	12
45	68.6	0.64	56	63	6	110	12
44	63.8	0.5	55	61	6	108	12
43	57.4	0.36	54	58	6	105	11

42	49.8	0.22	52	55	5	103	11
41	43.9	0.08	51	52	5	101	10
40	38.9	-0.07	49	49	5	99	10
39	33.5	-0.21	48	46	5	97	9
38	28.4	-0.35	47	43	4	95	9
37	24	-0.49	45	40	4	93	9
36	22	-0.63	44	37	4	91	8
35	19.9	-0.77	42	34	3	88	8
34	17.3	-0.91	41	31	3	86	7
33	14.9	-1.06	39	28	3	84	7
32	12.7	-1.2	38	25	3	82	6
31	10.7	-1.34	37	22	2	80	6
30	8.5	-1.48	35	19	2	78	6
29	6.7	-1.62	34	16	2	76	5
28	5.6	-1.76	32	13	2	74	5
27	4.8	-1.9	31	10	1	72	4
26	3.8	-2.05	30	7	1	69	4
25	2.9	-2.19	28	4	1	67	3
24	2.4	-2.33	27	1	1	65	3
23	2.1	-2.47	25	1	1	63	3
21	1.8	-2.75	23	1	1	59	2
19	1.4	-3.04	20	1	1	54	1
16	1.1	-3.46	15	1	1	48	1
15	0.8	-3.6	14	1	1	46	1
10	0.5	-4.31	7	1	1	35	1
7	0.2	-4.73	3	1	1	29	1

---



## CAPITULO IV

### 4. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de los resultados.

Se recolectó información requerida para la presente investigación, luego se procedió a realizar la tabulación de la información, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa estadístico IBM SPSS 22. Seguidamente se determinó la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos obtenidos del instrumento de evaluación utilizado para la investigación. Finalmente se realizó a la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

#### 4.2. Presentación de los resultados.

		CANSANCIO EMOCIONAL	DESPOLARIZACION	REALIZACION PERSONAL
<b>N</b>	Válido	60	60	60
	Perdidos	0	0	0
Media		18,22	4,40	34,95
Mínimo		0	0	4
Máximo		54	26	48

El estudio realizado a 60 policías sobre el estrés laboral tiene como interpretación los siguientes resultados de los factores que abarcan, los datos son los siguientes:

En el factor Cansancio Emocional se puede observar:

- Una media de 18.22 que vendría a categorizar como “Medio”
- Un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo”
- Un máximo de 54 el cual se categoriza como “Alto”

En el factor Despersonalización se puede observar:

- Una media de 4.40 la cual vendría a categorizarse como “Medio”
- Un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo”.
- Un máximo de 26 el cual se categoriza como “Alto”

En el factor Realización Personal se puede observar:

- Una media de 34.95 categorizándose como “Medio”.
- Un mínimo de 4 que se categoriza como “Bajo”
- Un máximo de 48 el cual se categoriza como “Alto”

**Tabla N°1 Nivel de Burnout**

		NIVEL_BURNOUT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO HAY BURNOUT	36	60,0	60,0	60,0
	RIESGO	20	33,3	33,3	93,3
	TENDENCIA	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Comentario:**

El Estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja”, es sin ausencia de estrés en un 60%, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 60%, no presentan estrés
- El 33.33%, presentan riesgo al Burnout
- El 6.67%, presentan tendencia al Burnout.
- El 0% indican presencia al Burnout.

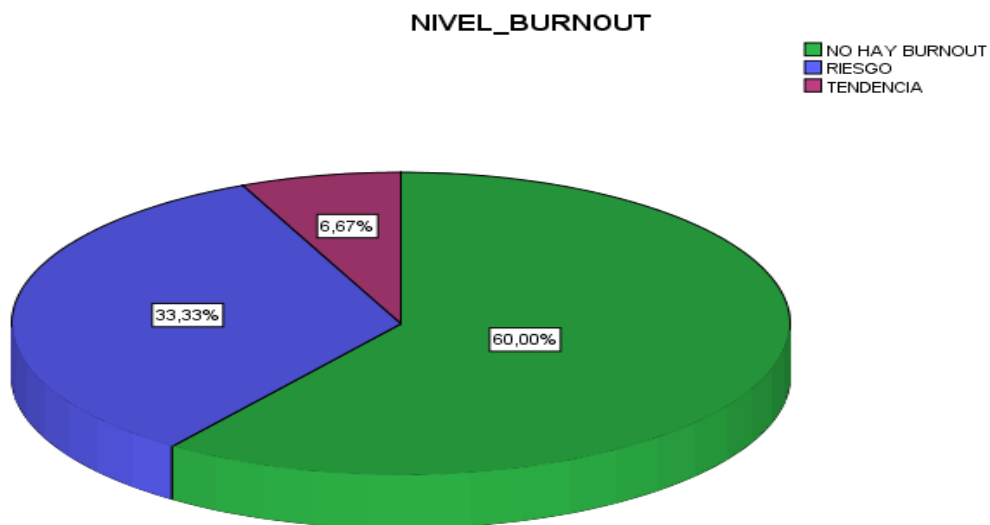


Figura 1: porcentaje del síndrome de Burnout

**Comentario:**

El estrés laboral en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja”, es sin ausencia de estrés en un 60%, obteniéndose los siguientes resultados:

- El 60%, no presentan estrés
- El 6.67%, presentan tendencia al Burnout.

Tabla N° 2 NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

**NIVEL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	25,0	25,0	25,0
	Medio	32	53,3	53,3	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

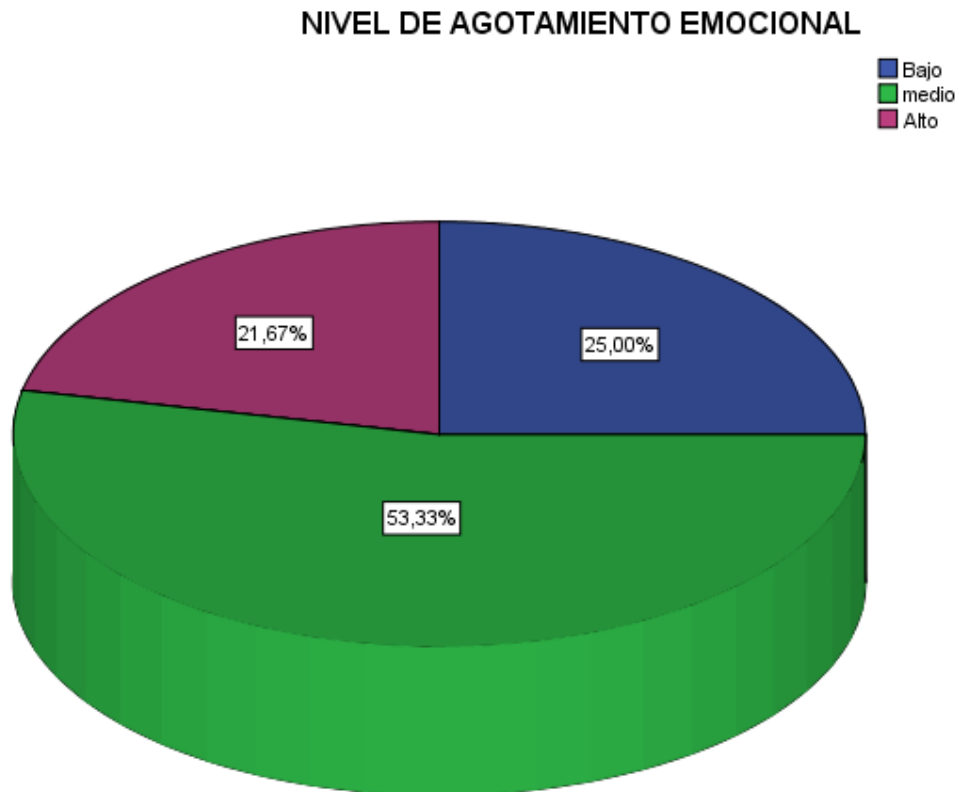
• **Comentario:**

El Nivel de Agotamiento Emocional en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio”, obteniendo como resultado:

- El 53.33% de los efectivos policiales presentan un nivel Medio.
- El 25% de los efectivos policiales presentan un nivel “Bajo”
- El 21.67% de los efectivos policiales presentan un nivel Alto.

Figura 2.

Resultados del Cansancio emocional como factor del Síndrome de Burnout



- Comentario:

El Nivel de Agotamiento Emocional en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio”, obteniendo como resultado:

- El 53.33% de los efectivos policiales presentan un nivel Medio.
- El 21.67% de los efectivos policiales presentan un nivel Alto.

**Tabla N° 3 NIVEL DE DESPERSONALIZACION**

**NIVEL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	45,0	45,0	45,0
	Medio	27	45,0	45,0	90,0
	Alto	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Comentario:**

El Nivel de Despersonalización en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio”, obteniendo como resultado:

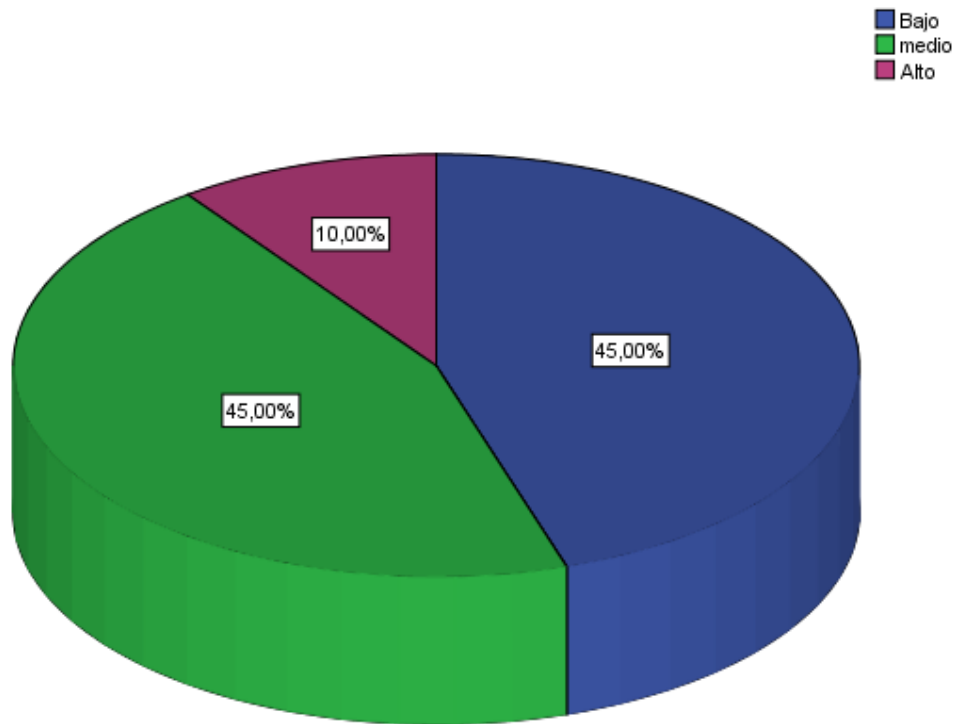
- El 45.00% de los efectivos policiales presentan un nivel Medio.
- El 45.00% de los efectivos policiales presentan un nivel “Bajo”
- El 10% de los efectivos policiales presentan un nivel Alto.

Figura 2.

Resultados del Despersonalización como factor del Síndrome de Burnout

## NIVEL DE DESPERSONALIZACION

- Comentario:



**El Nivel de Despersonalización se considera “Medio”,** obteniendo como resultado:

- Se observa que el 45.00% de los efectivos policiales presentan un nivel Medio.
- Se observa que el 45.00% de los efectivos policiales presentan un nivel Bajo.

TABLA N° 4 REALIZACION PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	10	16,7	16,7	16,7
Medio	30	50,0	50,0	66,7
Alto	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Comentario:**

El Nivel de Realización personal en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio”, obteniendo como resultado.

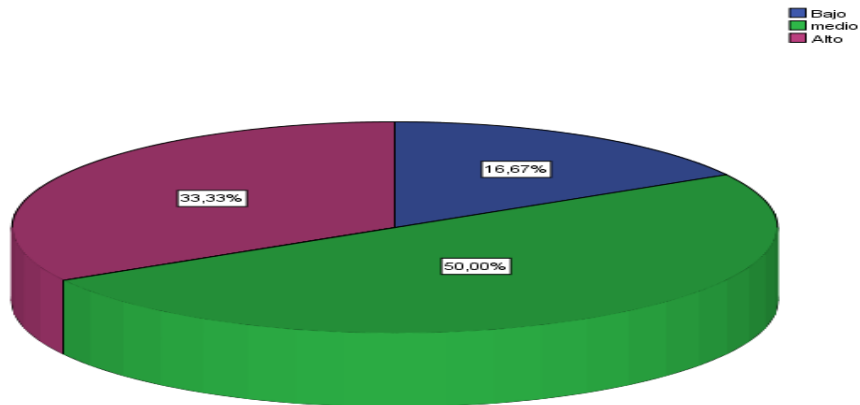
- El 50.00% de los efectivos policiales presentan un nivel Medio.
- El 33.33% de los efectivos policiales presentan un nivel Alto.
- El 16.7% de los efectivos policiales presentan un nivel Bajo.

Figura 3.

Resultados del Realización Personal como factor del Síndrome de Burnout



### NIVEL DE REALIZACION PERSONAL



- Comentario:

**El nivel de Realización Personal se considera “Medio”,**

Obteniendo como resultado:

- El 50.00% de los efectivos policiales presentan un nivel Medio.
- El 33.33% de los efectivos policiales presentan un nivel Alto.

### 4.3 Análisis y Discusión de los resultados

- Por medio de la presente investigación se intentó evaluar los niveles de Estrés en un grupo de 60 policías de la División de Contra inteligencia de la Policía nacional en el distrito de San Borja – Lima. Para ello por medio de la evaluación realizada con el inventario de Burnout de Maslach, se obtuvieron los puntajes de los tres factores que componen el Síndrome, posteriormente se procedió a la examinación de los niveles de Síndrome utilizando los niveles indicados en la adaptación Peruana del Inventario de Burnout propuesto por Llaja, Sarria y García (2007).
- El objetivo general de la presente investigación en base a lo alcanzado se entiende que no existe indicadores relevante de presencia de Burnout, cabe señalar que existe un 33.33 % de efectivos policiales que están con riesgo de adquirir Burnout. Los efectivos policiales de esta División de Contra Inteligencia realizan trabajos que afectan su estado emocional, centro de laboral y todo su entorno social por la labor que realizan, realizan intervenciones de sus propios compañeros, reciben contraordenes de sus jefes, ascenso no logrado en el tiempo y edad establecido, salario, horarios inestables, entre otros; como manifiesta Sánchez (2011), las causas que influyen en el crecimiento de Burnout es la carga laboral, ascensos no conseguidos, contraordenes, etc. En un estudio similar sobre Burnout, realizado en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional en Perú por Sujei (2017), los resultados obtenidos indicaron que el 48% tienen tendencia de Burnout, el 52% ausencia de Burnout, el 0% presencia de Burnout, asimismo se observa que hay un número considerable de policías con tendencia de Burnout.
- En el nivel de agotamiento emocional se encuentra un porcentaje de 22% de policías en nivel alto que están emocionalmente cansado o exhausto, el 53% de policías en nivel que presentan agotamiento emocional y 25% de policías en nivel bajo, que se encuentran emocionalmente equilibrado. Las causas sobre el agotamiento emocional en dicho grupo es la sobrecarga laboral, la presión de los jefes y los documentos que tienen que investigar a tiempo,

muchos de ellos experimentan una desvinculación familiar y alta vulnerabilidad. Esto conlleva que los policías presenten una significativa pérdida de recursos emocionales y falta de motivación o recompensa por los trabajos realizados.

- En el factor despersonalización hay un porcentaje de 10% de policías en un nivel alto que presenta actitudes negativas a sus compañeros, en la labor que ejercen, insensibilidad entre colegas, etc; el 45% de policías en nivel medio presentando actitudes negativas y 45% de policías en nivel bajo que presenta actitudes positivas a sus compañeros y/o personas. Similar al estudio realizado sobre síndrome de Burnout en los agentes policiales de la División policial de Huaral, 2017” en Trujillo por Valladares en el año 2017, donde se obtuvo que el 45.8% de los agentes policías presentan un nivel medio en el factor despersonalización, por lo que posiblemente estos se encuentran predispuestos a desarrollar Burnout en un futuro. Al respecto Bosqued manifiesta que el progreso del síndrome de Burnout no es igual en todas las personas, quiere decir que no todas las personas que empiezan el Síndrome tienen la misma evolución.
- En cuanto al factor de realización personal se obtiene un porcentaje de 33% de policías en nivel alto que representa insatisfacción por el trabajo que realiza, el 50% de policías están presentan baja realización personal y 17% de policías están satisfechos con logros alcanzados. La presencia de baja realización de policías de la División de Contra Inteligencia, se debe al trabajo exhausto por las horas largas, exigencias de superiores, adquisición de nuevas habilidades y capacidades a lo que tienen que responder, la falta de motivación de parte de los superiores permite que policías evalúan el propio trabajo de forma negativa, carencia profesional y baja autoestima personal.

#### **4.4. Conclusiones.**

- El estrés laboral en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja”, es sin ausencia de estrés en un 60%.
- El nivel de Agotamiento Emocional en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio”
- El nivel de Despersonalización en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio”
- El nivel de Realización personal en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja se considera “Medio.

#### **4.5. Recomendaciones.**

- En la División de Contra Inteligencia, Policía nacional del Perú no existe Burnout, en la población general si existe un porcentaje con riesgo. Por otro lado es necesario hacer las coordinaciones con los jefes directos, superiores y ellos mismos sobre los resultados encontrados, para desarrollar programas preventivos.
- Se exhorta la realización de evaluación psicológica permanente con relación al estrés laboral, tomando en cuenta los resultados obtenidos de los efectivos en el lugar donde laboran, así poder detectar, conocer y evaluar el clima laboral que existe en la División siendo necesario algún cambio que amerite o merezca.
- Fomentar programas preventivos permanentes, vinculado al estrés laboral y así poder prevenir el Burnout.
- Plantear actividades extra laborales que ayuden a los efectivos policiales a relajarse y salir de la rutina laboral. Entre las cuales puede ser: practicar deporte, gimnasio, consejería con un profesional, generar camaradería con los jefes, para así motivar, controlar el estrés laboral y asimismo mejorar el ambiente donde laboran a diario.
- Mantener o conservar buena relación entre jefes y subordinados, para lograr un mejor nivel responsabilidad y productividad.

## CAPITULO V

### 5. PROGRAMA DE INTERVENCION

#### 5.1 Denominación del programa

Capacitación: Prevención del estrés laboral aplicado a los policías de Contra Inteligencia DIRIN PNP.

#### Objetivo general

Prevenir el estrés laboral en los efectivos policiales de la División de Contra Inteligencia, Policía Nacional del Perú.

#### Objetivos específicos

- ✓ Concientizar a los efectivos policiales en la prevención del estrés laboral.
- ✓ Identificar los factores de riesgo causas, síntomas, tratamiento y entre otros.
- ✓ Aplicación de técnicas para la prevención del estrés.
- ✓ Diferenciación entre estrés positivo y el estrés negativo.
- ✓ Implementar técnicas de autocontrol.

#### 5.2 justificación del Problema

El estrés es un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento, provocando a la larga diversos trastornos físicos y mentales. Además el estrés es un problema que se da en las personas debido a diferentes causas relacionadas con distintas dimensiones de su vida. Una de estas consecuencias es el trabajo. El hecho de que gran parte de las circunstancias o condiciones que la persona desarrolla en su actividad laboral puede convertirse en fuentes de estrés laboral, motivo por el cual se necesita especial atención.

El trabajo de la policía de la División de Contrainteligencia DIRIN PNP es agotador, por lo que realizan un conjunto de medidas activas y pasivas, adoptando para ocultar al oponente las intenciones, actividades,

posibilidades, vulnerabilidades, formas de acción para neutralizar o impedir las actividades de inteligencia como espionaje, sabotaje, terrorismo, etc. Asimismo trabajan arduamente en la detección de actos de descontento y deslealtad del personal de la misma Institución que cometen delitos sacándole provecho a la PNP. Los principios y cualidades que tiene el policía muchas veces son perjudicado por elementos estresores que pueden llevar a un agotamiento físico por el tiempo excesivo de trabajo a diario y desgaste emocional frente a la desmotivación, falta de comunicación entre jefes y compañeros, esto desencadenando actitudes negativas, como abandono de servicio, descansos médicos, pase retiro voluntario, etc.

Según Mikhail en (1981), menciona al estrés como un estado psicológico y fisiológico (orgánico) que se origina cuando ciertas características del entorno provocan en el individuo y producen una inestabilidad, ya sea real o percibido generándole múltiples causas en el ámbito donde se desenvuelve.

Por otro lado Cooper (1983), menciona que las consecuencias más comunes del estrés pueden manifestarse en cansancio o fatiga física y mental, agotamiento nervioso, irritabilidad, tensión nerviosa, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, baja productividad, hipertensión, desconfianza en sí mismo, conflictos e incremento de peleas en el hogar. Asimismo

Para Parker, D.F. y DeCotiis, T.A., citados por Robbins (1999), llegan a la conclusión que los síntomas fisiológicos del estrés son dolores de *cabeza*, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón. Los síntomas psicológicos se manifiestan con ansiedad, depresión y desmotivación en el trabajo. Finalmente, los síntomas de comportamiento o conducta son: baja productividad, ausentismo, desmotivación y rotación.

Selva J.M (2004) en su libro titulado “Estrés Laboral”, indica que el estrés en un centro de trabajo es un problema que va creciendo cada día más. Asimismo el objetivo de su libro es describir el estrés laboral y de cómo

poder prevenirlo, enfrentar y reducir sus efectos. También nos indica que las consecuencias del estrés laboral no se limitan en el espacio profesional sino que este se influye a la vida personal y familiar. Por otro lado menciona que la mayoría de las personas pasan muchas horas en el trabajo, desempeñando cargos importante o para mejorar como persona, económicamente o por necesidad para poder subsistir, esto trayendo como consecuencia agotamiento emocional, aislamiento familiar, amical y hasta personal, se podría decir que todo lo que sucede en el centro de trabajo influye muchas veces en el estado de ánimo del sujeto, donde se puede identificar una serie de situaciones o factores por agentes estresantes.

Según Ortiz y Hernández, (2008) llegan a concluir que el estrés altera el sistema de respuesta del individuo a nivel cognitivo, motor y fisiológico, la alteración de estos tres niveles de respuesta influye de forma negativa en el rendimiento laboral, disminuyendo su productividad en el centro laboral. Asimismo, los especialistas han señalado que es necesario diseñar programas para reducir los efectos adversos que puede causar el estrés y atender oportunamente a las personas en riesgo.

Asimismo para el Dr. Fernando Miralles especialista en Psicología clínica, define el estrés laboral como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones dañando lo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales son ocasionados por determinados agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, imposibilitando o a la persona de hacer frente a la situación que está viviendo. También menciona que estas alteraciones son causadas principalmente directamente con el ámbito profesional, pudiendo afectar a la persona para el desempeño de sus labores en la empresa, las cuales ha ejercido durante años provechosamente.



### 5.3 Establecimiento de objetivos

- **Sesión 1: “Conociendo el estrés laboral”**

**Objetivo:** Proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias para afrontar y prevenir el estrés laboral.

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los 30 participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Asimismo en el auditorio de la DIRIN PNP los responsables de la actividad proyectarán un video de sensibilización durante 10 minutos, luego se realizará la exposición por la psicóloga sobre estrés laboral, con una duración de 30 minutos, luego se pedirá la participación de los efectivos policiales voluntariamente sin presionar, posterior a ello se harán preguntas sobre el tema tratado, asimismo se pedirá comentarios, dudas, sugerencia y finalizando la actividad se tomará una pequeña evaluación escrita de 05 cinco minutos para ver si tomaron interés en el tema tratado. La sesión culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 2: “transformando nuestros pensamientos”**

**Objetivo:** Enseñar a como disminuir la aparición de emociones negativas.

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los 30 participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Asimismo en uno de los auditorios de la DIRIN PNP los responsables de la actividad proyectarán un video de sensibilización con una duración de 10 minutos, donde podrán observar y entender cómo afecta los pensamientos negativos a la persona en el centro de trabajo o en su vida personal, una vez terminado el video, se pedirá comentarios para así generar la participación de los efectivos policiales y notar la

importancia que le prestan a este tema, posterior a ello una de las encargadas expondrá durante 30 treinta minutos sobre el tema antes mencionado, explicará con diapositivas de cómo se transformar los pensamientos negativos a positivo, de mismo modo contará una casuística sobre este tema, además los efectivos podrán realizar cualquier tipo de preguntas, comentarios y sugerencias, así poner en práctica lo aprendido en su vida personal y en el centro de trabajo. Durante 05 cinco minutos se evaluará sobre lo aprendido en clase. Finalmente se culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 3: “Habilidad de afrontamiento personal”**

**Objetivo:** Elaborar estrategias y estilos de afrontamiento para prevenir el estrés laboral.

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los 30 participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar, se realizará la actividad en uno de los auditorios de la DIRIN PNP, los responsables proyectarán un video de sensibilización con una duración de 10 minutos, donde podrán observar y entender cómo elaborar estrategias y estilos de afrontamiento para prevenir el estrés laboral tanto en lo laboral como en su vida personal, una vez terminado el video, se pedirá comentarios para así generar la participación de los efectivos policiales y notar la importancia que le prestan a este tema, posterior a ello una de las psicólogas encargadas expondrá con diapositivas sobre el tema antes mencionado durante 30 minutos, al término de este los efectivos pueden realizar cualquier tipo de preguntas, comentarios y sugerencias, así poner en práctica lo aprendido en su vida personal y en el centro de trabajo. Al término de este se tomará una evaluación de cinco minutos y se culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 4: “Aprendiendo a relajarnos”**

**Objetivo:** Aprender a percibir sus propias tensiones y como pueden llegar a relajarse.

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los 30 participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Se realizará la actividad en uno de los auditorios de la DIRIN PNP, los responsables proyectarán un video introductorio con una duración de 10 minutos, donde podrán captar todo los conocimientos de como poder percibir sus propias tensiones y como pueden llegar a relajarse, igualmente se expondrá con diapositivas durante 30 minutos sobre el método de relajación muscular progresivo de Jacobson, con la finalidad que pongan en práctica en su vida diaria, una vez terminado la exposición se pedirá comentarios, algunas dudas y sugerencias para así generar la participación de los efectivos policiales y notar la importancia que le prestan a este tema, al término de este se tomará una evaluación de diez preguntas con una duración de cinco minutos y se culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 5: “autoestima”**

**Objetivo:** Valorarse, respetarse y quererse a sí mismo.

**Actividades:** Se da la bienvenida a la capacitación a los 30 participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Se realizará la actividad en uno de los auditorios de la DIRIN PNP, los responsables proyectarán un video introductorio sobre valorarse así mismo por 10 diez minutos, donde podrán aprender a valorarse, respetarse y quererse por sí mismo, luego una encargada expondrá con diapositivas durante 30 minutos sobre que es autoestima, importancia, tipos de autoestima (alta o inestable, baja o

estable, baja o inestable), con la finalidad que pongan en práctica en su vida diaria, una vez terminado la exposición se pedirá voluntarios para realizar preguntas, comentarios o sugerencias para así generar la participación de los efectivos policiales y notar la importancia que le prestan a este tema, al término de este se tomará una evaluación pequeña de 10 diez preguntas por cinco minutos y se culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 6: “Eustrés (estrés positivo) Diestrés (estrés negativo)”**

**Objetivo:** Diferenciar entre el estrés negativo y positivo.

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los 30 participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Se realizará la actividad en uno de los auditorios de la DIRIN PNP, los responsables proyectarán un video introductorio sobre que es estrés positivo por 10 diez minutos, donde los efectivos tomaran conocimiento sobre el tema antes indicado, luego se expondrá con diapositivas sobre la diferencia entre el estrés negativo y positivo durante 30 minutos, con la finalidad que tengan en cuenta que no todo lo que es estrés es negativo también existe estrés bueno que sirve para superar dificultades, límites y aprender a reaccionar positivamente ante cualquier tipo de amenaza, una vez terminado la exposición se pedirá voluntarios para realizar preguntas, comentarios o sugerencias y así generar la participación de los efectivos policiales y ver la importancia que le prestan a este tema, al término de este se tomará una evaluación corta de diez preguntas por 05 cinco minutos y se culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 7: “técnicas para la prevención del estrés”**

**Objetivo:** Prevenir el estrés laboral y cómo afrontar

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los (30) treinta participantes, se presenta a las responsables del mismo. Se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Se realizará la actividad en uno de los auditorios de la DIRIN PNP, los responsables proyectarán un video introductorio sobre cómo prevenir el estrés laboral y cómo afrontar con una duración de (10) diez minutos, donde se espera que los efectivos pongan en práctica todo lo aprendido, además se expondrá con diapositivas durante 30 minutos sobre el tema antes mencionado, una vez terminado la exposición se pedirá voluntarios para realizar preguntas, comentarios o algunas sugerencias para así generar la participación de los efectivos policiales y ver la importancia que le prestan a este tema, finalizando se tomará una evaluación de cinco minutos y se culminará con aplausos para sí mismos.

- **Sesión 8: “Autoeficacia”**

**Objetivo:** Seguridad en sus propias capacidades y así lograr los resultados pretendidos.

**Actividad:** Se da la bienvenida a la capacitación a los (30) treinta participantes, se presenta a las responsables del mismo. Luego se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar. Por otro lado se realizará la actividad en uno de los auditorios de la DIRIN PNP; los responsables proyectarán un video introductorio sobre que es autoeficacia, por (10) diez minutos, posterior a ello se expondrá con diapositivas sobre el tema antes mencionado durante (30) treinta minutos, una vez terminado la exposición se pedirá voluntarios realizar preguntas, comentarios o sugerencias para así generar la participación de los efectivos policiales y notar la importancia que le prestan a este tema, al término de este se tomará

una evaluación por cinco minutos y se culminará con aplausos para sí mismos.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El presente programa de intervención está dirigido a 60 efectivos policiales de la División de Contra Inteligencia DIRIN PNP, dividido en 30 efectivos por sesión.

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

En el resultado de la investigación se percibe que hay efectivos policiales con agotamiento emocional y baja realización personal.

Las causas del estrés laboral son diversas: como por ejemplo el ritmo de trabajo, excesiva carga laboral, horarios indefinidos, tareas aburridas o monótonas, Insatisfacción laboral, empleos inestable, Elevado nivel de responsabilidad, falta de apoyo, acoso laboral, falta de reconocimiento o motivación, condiciones de ambiente del lugar de trabajo, utilización inadecuada de las posiciones de poder, escaso clima laboral en el centro laboral, ascensos frustrados y entre otros.

Las consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, estímulo o situaciones estresantes en el trabajo, presentándose un desequilibrio del organismo tanto psíquico y físico.

Según Amanda Griffiths (1999), define el estrés laboral como una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades provocando más estrés y no pudiendo afrontar la situación. Por otro lado Martínez Selva J.M (2004) en su libro "Estrés laboral" menciona que es una forma de estrés que ocurre en el trabajo, donde se pueden identificar un conjunto de situaciones o factores tanto generales y específicos que actúan aislados o en conjunto como agente estresante. Asimismo las consecuencias del estrés laboral no se limitan en lo profesional sino que se extiende muchas veces a la vida personal y familiar.

Como la mayoría de las personas se vuelven amantes del trabajo dejando de lado el rol importante que es la familiar o amigos.

Según Tim Ferriss, publicó en su libro titulado (La semana laboral de cuatro horas), donde habla de dos tipos de estrés. El diestrés conocido como (estrés negativo) que hace más débil a la persona, inseguro e incapacita para realizar sus actividades diarias. Sin embargo, el eustrés (estrés bueno), este permite superar dificultades, permitiendo reaccionar positivamente ante cualquier tipo de amenaza y así salir de la zona de confort para crecer y mejorar. Asimismo indica que según su origen y el nivel de estrés adquirido, este se puede reducir de diferentes formas: como por ejemplo a través de una mejor gestión del tiempo, buena alimentación, ejercicio, planes de carrera profesional, cambios de trabajo, relajación, técnicas de meditación y acudir a profesionales de salud mental, etc.

Las metas que se quiere lograr es la prevención a estas conductas problemas, saber que se puede llegar al mismo con paciencia y compromiso de quien dirige este programa. Asimismo se logrará obtener los resultados gracias a las ocho capacitaciones que se realizaron con dedicación y colaboración de los participantes. Por otro lado se busca que los efectivos policiales estén capacitados para prevenir el estrés laboral y tener una vida saludable tanto física y emocional.

## **5.6 Metodología**

Según la (RAE) Real Academia Española, capacitar significa formar, preparar, habilitarlo a alguien para hacer algo. Por otro lado, Entrenar, involucra la preparación a la práctica o adiestramiento a personas. Así mismo, si hablamos de diestramiento, la (RAE), menciona que “se refiere a hacer ducho, enseñar, guiar, encaminar, instruir a alguien para realizar alguna actividad.

**Según Alfonso Siliceo Aguilar**, en su libro titulado “Capacitación y desarrollo de personal” indica que la capacitación es un medio o herramienta que instruye y desarrolla a una persona para cualquier circunstancia poniendo a prueba su competencia y aptitudes.

Chiavenato (1988), indica que la capacitación es un proceso educativo de corto plazo, relacionado con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes, desarrollando habilidades y competencias de los individuos y de los grupos dentro de una empresa u organización, con la finalidad de conseguir un objetivo.

Según Alfonso Siliceo, la capacitación es un factor que busca obtener un adecuado desarrollo del personal, permitiendo tener personal actualizado, que desarrolle nuevas habilidades, que mejore los conocimientos y habilidades ya adquiridos y entre otras. El objetivo de este es pretender, que el personal cuente con las herramientas necesarias para poder desempeñar sus funciones de la mejor forma, generando buenos resultados para la empresa y personalmente.

Asimismo para Blaque (2006), define capacitación como un desarrollo continuo y simultaneo dirigido a alcanzar multi habilidades, destrezas y valores en los trabajadores, que permiten desempeñar puestos de perfil amplio con las competencias necesarias para su desempeño satisfactorio.

El programa de intervención y sensibilización busca capacitar a 60 efectivos policiales de la División de Contrainteligencia DIRIN PNP divididos en 30 efectivos por día, se utilizaran en total dieciseis sesiones de



capacitación multidisciplinario por ambos grupos, se llevará a cabo en el auditorio de la División de la DIRIN PNP ubicado en la Av. Aramburu 558 distrito de San Isidro, se realizará dos capacitaciones por semana, siendo los días lunes y viernes durante tres meses, con un tiempo aproximado de 45 minutos por día en el horario de 13:00 a 13:45, tiempo donde el personal cuenta con un espacio de dos horas para descansar, con la finalidad de no ocasionar incomodidades con los superiores y distorsiones con el servicio que realizan con el horario establecido, asimismo esta capacitación contará con apoyo de dos psicólogas quienes proyectaran videos de sensibilización, expondrán los temas escogidos a tratar, contaran casuísticas, charlas motivacionales y resolverán dudas, cabe recalcar que al finalizar cada sesión se evaluará a los efectivos policiales para ver si tomaron interés y aprendieron sobre el tema expuesto.

Asimismo en el presente programa de intervención se trata de capacitar a (60) sesenta efectivos policiales de la División de Contrainteligencia DIRIN PNP, donde se realizará (08) ocho capacitaciones dividido en dos grupos de (30) treinta efectivos, con la finalidad de poner en practica todo lo aprendido tanto en su centro de labores o en su vida diaria; seguidamente se mencionará en que consiste cada sesión. En la primera sesión de la capacitación “Conociendo el estrés laboral”, se mencionará los objetivos generales y específicos que se desea alcanzar, posteriormente se proyectará un video de sensibilización y una exposición sobre el tema antes mencionado, asimismo los efectivos podrán preguntar y aclarar sus dudas y finalmente se tomara una pequeña evaluación escrita para ver si tomaron interés en el tema. Pasando a la segunda sesión “transformando nuestros pensamientos”, que tiene como objetivo enseñar a como disminuir la aparición de emociones negativas, se proyectará un video introductorio y la exposición por las personas encargadas, posterior a ello se tomará una evaluación del tema tratado. Continuando con la tercera sesión “**Habilidad de afrontamiento personal**”, que tiene como objetivo elaborar estrategias y estilos de afrontamiento para prevenir el estrés laboral, durante la actividad se proyectara un video y se realizará una exposición y al finalizar se evaluará.

En la cuarta sesión que tiene como nombre “Aprendiendo a relajarnos” tiene como objetivo aprender a percibir sus propias tensiones y como pueden llegar a relajarse los efectivos, además se le hace conocer que es lo que queremos alcanzar con esta capacitación, posterior a ello una psicóloga proyectará un video de sensibilización y expondrá sobre el tema y finalmente se evaluará. En cuanto a la quinta sesión “Autoestima” que tiene como objetivo a valorarse, respetarse y quererse por sí mismo, luego tendrá el mismo procedimiento que las anteriores actividades, prosiguiendo con la sexta sesión “Eustrés (estrés positivo) Diestrés (estrés negativo)”, con esta actividad se busca instruir a los efectivos policiales en diferenciar entre el estrés negativo y positivo, continuando con la séptima sesión “técnicas para la prevención del estrés” que busca proporcionar conocimientos sobre cómo prevenir el estrés laboral y cómo afrontar y finalmente en la octava sesión “Autoeficacia”, busca transmitir conocimientos a los efectivos policiales para confiar en sus propias capacidades y así lograr los resultados pretendidos, en todas las sesiones se emplea el mismo rol de trabajo, asimismo se evaluará al término de cada actividad.

## **5.7 Recursos**

### **Recursos Humanos**

- Facilitadores psicólogas (02)
- Participantes (60) y (30) por sesión

### **Recursos materiales**

- Mesa para el expositor
- Hojas bond
- Proyector
- Carpetas
- Radio
- Lapiceros
- Colores
- Parlantes
- Laptops
- Diapositivas
- Videos
- USB

## 5.8 Cronograma y Desarrollo del programa

### Sesión 1: Capacitación “Conociendo el estrés laboral”

Objetivo	Proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias para afrontar y prevenir el estrés laboral.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Proyectar un video introductorio y exposición sobre estrés laboral.
Recursos Humanos:	2 facilitadores (psicólogos) Participantes
Recursos Materiales:	01 USB 01 Auditorio 01 Proyector 30 hojas bond 30 lapiceros 01 laptops
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación: Cuestionario de preguntas referidas a la sesión

Sesión 2: Capacitación “transformando nuestros pensamientos”

Objetivo	Disminuir la aparición de emociones negativas.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Video de sensibilización y exposición del tema a trabajar
Recursos materiales	01 Auditorio 01 Proyector 30 Hojas bond 30 Lapiceros
Recursos humanos	2 facilitadores Participantes 01 laptops
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas.

Evaluación: Disminuir la aparición de emociones negativas.

Sesión 3: “Habilidad de afrontamiento personal”

Objetivo	Elaborar estrategias y estilos de afrontamiento para prevenir el estrés laboral.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Proyectar un video introductorio Capacitación del tema a trabajar
Recursos Humanos	30 Participantes 02 Facilitadores
Recursos Materiales	01 Auditorio 01 Proyector 01 Video 30 hojas bond 30 lapiceros 01 laptops
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación: Cuestionario de preguntas referidas a la sesión

#### Sesión 4: “Aprendiendo a relajarnos”

Objetivo	Aprender a percibir sus propias tensiones y como pueden llegar a relajarse.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Proyectar un video de sensibilización y exposición de técnicas de relajación.
Recursos humanos	02 facilitadores
	Participantes
Recursos materiales	01 Auditorio
	01 Proyector
	01 USB
	30 Hojas bond
	30 Lapiceros
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación: Cuestionario de preguntas referidas a la sesión

Sesión 5: autoestima.

Objetivo	Valorarse, respetarse y quererse a sí mismo.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Visualización de video y exposición del tema.
Recursos materiales	01 Auditorio 01 Proyector 01 USB con el video 30 carpetas 30 hojas bond 30 lapiceros
Recursos Humano	2 facilitadores 30 Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación: Cuestionario de preguntas referidas a la sesión

Sesión 6: estrés positivo (Eustrés) y Estrés negativo (diestrés)

Objetivo	Diferenciar entre el estrés negativo y positivo.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Video y exposición sobre la diferencia del tema antes mencionado
Recursos materiales	01 Auditorio 01 Proyector 01 USB con el video 30 carpetas 30 hojas bond 30 lapiceros 01 laptops
Recursos Humano	2 facilitadores 30 participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación:            Cuestionario de preguntas referidas a la sesión



Sesión 7: técnicas para la prevención del estrés laboral”

Objetivo	Prevenir el estrés laboral y cómo afrontar.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Video y exposición sobre el tema sobre técnicas para la prevención del estrés laboral
Recursos Materiales	01 Auditorio 01 Proyector 01 USB con el video 30 carpetas 30 hojas bond 30 lapiceros 01 laptops
Recursos Humano	2 facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación: Cuestionario de preguntas referidas a la sesión

Sesión 8: "Autoeficacia"

Objetivo	Seguridad en sus propias capacidades y así lograr los resultados pretendidos.
Estrategia	Capacitación
Actividad	Proyección del video introductorio y exposición sobre Autoeficacia.
Recursos Materiales	01 Auditorio 01 Proyector 01 USB con el video 30 carpetas 30 hojas bond 30 lapiceros 01 laptops
Recursos Humano	2 facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	30 personas

Evaluación:           Cuestionario de preguntas referidas a la sesión

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MESES	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SESION 1 PRIMER GRUPO												
SESION 1 SEGUNDO GRUPO												
SESION 2 PRIMER GRUPO												
SESION 2 SEGUNDO GRUPO												
SESION 3 PRIMER GRUPO												
SESION 3 SEGUNDO GRUPO												
SESION 4 PRIMER GRUPO												
SESION 4 SEGUNDO GRUPO												
SESION 5 PRIMER GRUPO												
SESION 5 SEGUNDO GRUPO												
SESION 6 PRIMER GRUPO												
SESION 6 SEGUNDO GRUPO												
SESION 7 PRIMER GRUPO												
SESION 7 SEGUNDO GRUPO												
SESION 8 PRIMER GRUPO												
SESION 8 SEGUNDO GRUPO												

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Guzmán G. (2013), Ecuador, *Estrés y Burnout en policías de Tránsito de la ciudad de Cuenca*. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>.
- Sánchez Nieto José (2011), México, Frecuencia de Burnout en policías de la ciudad de México. (Tesis para optar título). Recuperado de Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68623931009>
- Suarez Crespín Elizabeth, (2013) Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de la policía nacional guayas n° 2. Obtenido de xxx
- Parrilla Domínguez Unice, (2014), Guatemala, Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf>
- Jorge García, (2016), Ecuador, Estudio del Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015. Obtenido por <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>.
- Delgado – Valverde, (2015), Costa Rica, Factores predisposiciones de la presencia y desarrollo de Síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la zona Comercial 1 del Banco nacional de Costa Rica. Obtenido de xxxx
- Mebus Espinoza Sujei, (2017), Perú, Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1380/TRAB.SUFIC.PROF.%20MEBUS%20ESPINOZA%2C%20SUJEI%20ROSALVINA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Linares Delgado Angie, Poma Alanya Zussel, (2016), Perú, Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la

Policía Nacional del Perú de Lima, Recuperado en [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie_Tesis_bac_hiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valladares Leyva Ingrid, (2017), Trujillo – Perú, Nivel de síndrome de Burnout en los agentes policiales de la División policial de Huaral, Recuperado en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares\\_LI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares_LI.pdf?sequence=1)

Silva Vásquez Mauricio, (2016), Moyobamba – Perú, Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba. Recuperado en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/822/silva\\_vd.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/822/silva_vd.pdf?sequence=1)

OPS. (2017). Obtenido de

OIT. (27-04 DEL 2016). Obtenido de <http://www.fundacionlaboral.org/actualidad/noticias//la-oit-elabora-el-informe-estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo-con-motivo-del-dia-mundial-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>.

MINSA. (2016). Xxx página de la revista, editorial, edicon de la revst Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=51&nota=17315>.

Venegas Rafael (13-08-2017), Perú, El estrés asesino en serie. EL COMERCIO. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/estres-asesino-serie-rafael-venegas-noticia-449730>.

Lucy Ibáñez (2014), Síndrome del trabajador quemado. PERÚ 21. Obtenido de <https://peru21.pe/vida/sindrome-trabajador-quemado-156495>.

RPP NOTICIAS, (2015). Obtenido de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>.

Aliaga Cesar, (2016). Diario La República. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/973767-sindrome-de-burnout-enemigo-en-centro-laboral>.

Rojas Jacqueline (2017).Gestión. Obtenido en <https://gestion.pe/gestion-tv/20-empleabilidad/son-aspectos-generan-estres-laboral-121861> (audio).

Fobes Alvarez R. (2011). Revista Cegesti. Obtenido en [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf).

Modelos teóricos del síndrome de Burnout <https://sites.google.com/a/micorreo.uny.edu.ve/sindrome-de-burnout/unidad-ii-conceptos-procedimentales-del-c>

Policía Nacional del Perú (2017). Portada al servicio del ciudadano. Recuperado de: <https://www.pnp.gob.pe/>

Arturo Juarez G. (2014). Relfexiones sobre Síndrome de Burnout Obtenido en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272014000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001).

Víctor Olivares Facundo. (2017). Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)

Tudela, F. (2013). *Modelos teóricos y explicativos del Síndrome de Burnout*.

(Gutierrez, Torres, & Alarcon, 2011)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	<p>El Síndrome de Burnout es un progresivo desgaste físico y mental, que se produce por presiones de distintos factores que lleva a la persona a un desgaste total, perjudicando la salud y la productividad de la empresa.</p> <p>A principios de los años 80, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson (1981) definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional,</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Síndrome de burnout, con 22 ítems.</p> <p><b>Agotamiento Emocional</b></p> <p>1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.</p> <p>2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</p> <p>8. Siento que mi trabajo me está desgastando.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental de corete transversal</p> <p><b>Muestra censal</b></p> <p>60 policías de la División de Contrainteligencia DIRIN PNP Lima, 2018.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – MBI.</p> <p>Estructuración:</p> <p>consta de 22 ítems, con 3 dimensiones;</p>
¿Cuál es el nivel de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja?	Determinar el nivel de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			
¿Cuál es el nivel de Cansancio Emocional en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja?	<p>Determinar el nivel de la dimensión agotamiento emocional en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja.</p> <p>Determinar la Despersonalización como factor de estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja</p> <p>Determinar la Realización Personal como factor de estrés en el personal</p>			



	Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja			
--	---	--	--	--

## ANEXO 2

### CARTA DE PRESENTACION

**SEÑOR CORONEL JEFE DIVCOINT – DIRIN. PNP GREGORIO VILLALON TRILLO.**

Yo Úrsula VALENZUELA FLORES, identificado con DNI N° 46189788, Bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, ante Ud.; con el debido respeto me presento y expongo:

Que, me encuentro actualmente realizando el curso de suficiencia profesional para obtener el grado de licenciada en Psicología, el cual inicio el día 26 de marzo y culminando el 30 de junio del 2018.

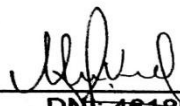
En tal sentido, mi coronel le hago llegar el título de mi investigación “Estrés laboral en el personal policial ante el examen del polígrafo en el distrito de Lince, 2018”; solicito a Ud. Tenga a bien concederme su autorización para realizar la recolección de datos y uso de instrumentos de evaluación y proseguir así con el desarrollo de mi investigación y lograr culminar de acuerdo al cronograma establecido.

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

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

Muy cordialmente

Lima 08 de mayo del 2018.

  
DNI 46189788  
Úrsula VALENZUELA FLORES

### ANEXO 3

#### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

**CONSTANCIA DE EJECUCION PARA PROYECTO DE INVESTIGACION, EL  
CORONEL PNP GREGORIO VILLALON TRILLO JEFE DIVCOINT DIRIN PNP  
QUE SUSCRIBE:**

Otorgo la presente constancia de autorización para la aplicación de pruebas psicológicas y recolección de datos al personal que viene a pasar el examen de polígrafo a las oficinas de la DIVCOINT DIRIN PNP a la Srta. Úrsula VALENZUELA FLORES, con DNI N°46189788, Bachiller en Psicología de la facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para el desarrollo de su trabajo de investigación.

SE OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA PARA FINES QUE EL  
INTERESADO CONSIDERE CONVENIENTE.-----

Lince, 08 de mayo del 2018



OP-200899  
Gregorio M. VILLALON TRILLO  
CORONEL PNP  
JEFE DIVCOINT – DIRIN. PNP

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO APLICADO

### INVENTARIO

SEXO:

EDAD:

PERMANENCIA:

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE MARCANDO CON UNA "x" A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento exhausto por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

## ANEXO 4: RESULTADOS DEL ANTIPLAGIO

The screenshot displays the Plagius Professional 2.3.4 application window. The interface includes a menu bar with options like 'Menu de Opções', 'Executar Análise', and 'Cancelar'. Below the menu, there are tabs for different analysis types: 'Análise de vários arquivos', 'Análise de único arquivo', 'Análise de Texto', 'Análise de Página na Internet', and 'Lista Branca (Endereços ignorados)'. A table shows the results of the analysis, with one entry for 'Ursula Valenzuela' at 100% progress and a 24.52% plagiarism score. A green progress bar at the bottom indicates the analysis is complete.

Nome do Arquivo	Progresso	Plágio	Status
C:\Users\RUDDY\Desktop\tesis marta\ursula\TESIS Ursula Valenzuela 12 ...	100%	24,52	Análise concluída em: 07:01:47.

Análise concluída em: 07:01:47. 100%

TESIS FINAL - uvf02elina@gmail.com x

https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/KtbxLwhCJTqGjStbmWztsKnVjgDtkmvBq

Gmail Search mail

3 de 377

**TESIS FINAL** Recibidos x

**Ursula valenzuela flores** sáb., 25 ago. 22:57  
Buenas noches profesor le envio mi tesis con el antiplagio pasado gracias.

**FERNANDO RAMOS RAMOS** <framos1813@gmail.com> dom., 26 ago. 19:21  
para yo  
Buenas noches  
SU TESIS ESTA APROBADA  
Mg. Fernando Ramos Ramos  
Observaciones: corregir algunas observaciones

Ni  
cont:  
Har  
Bu:  
al:

TESIS FINAL

02:09 p.m.  
01/10/2018