



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO EN EFECTIVOS DEL ÁGUILA NEGRA DE
LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

GERALDINE YOHANA PARRERA LLANOS DE CHAUCA

ASESORA

MG. LUZ ELIZABETH MAYORGA FALCÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y
ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ, ENERO DE 2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis desde el fondo de mi corazón a mi amado Dios, por haberme dado las fuerzas para continuar en este camino, sin él no lo hubiera logrado.

A mi madre, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposo, quien fue el referente en esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida. La honra y gloria sea para él.

A mi madre Mirian Elena Llanos Ramírez, quien fue la persona que me dio la vida, por ser un apoyo durante mi carrera, y ser el motor que me impulsa a exigirme al máximo.

A mi padre José Parrera Espinoza, quien me enseñó a no desfallecer ni rendirme ante nada, y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi amado esposo Jaymer Omar Chauca Vásquez, por ser una pieza fundamental. Sin su apoyo en todo momento no hubiera sido posible realizar esta tesis.

A la UNISEBAN – PNP - Águila Negra, por las facilidades brindadas durante la realización de esta tesis. En especial al Cmdt PNP Víctor Alberto Oliva Angulo, por brindar la autorización para realizar esta investigación; así también al Mayor PNP Julio Hernández Trillo, al Mayor PNP José Godoy del Águila, al Mayor PNP Condor Siesa Luis, y al Sb. Uscamayta Álvaro Luis Ricardo, por permitir acceder al personal para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Al Dr. Ambrosio Tomás Rojas, por brindar sus conocimientos metodológicos en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la asesora Mg. Elizabeth Mayorga Falcón, por su cooperación, guía y paciencia en esta última etapa para culminar la formación profesional de la autora de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3. Objetivo de la investigación: generales y específicos	18
1.4. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios.....	20
2.2. Bases teóricas científicas	22
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	39
3.2. Población y muestra.....	39
3.3. Hipótesis	41
3.4. Variables – Operacionalización.....	42
3.5. Métodos y técnicas de investigación	43
3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos	62
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos e inferenciales	65
4.2. Contrastación de hipótesis	66
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones	72
5.2. Conclusiones	78
5.3 Recomendaciones	79
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra de los efectivos suboficiales	40
Tabla 2 Operacionalización de las variables	43
Tabla 3 Resultados de la V de Aiken para agotamiento emocional	46
Tabla 4 Resultados de la V de Aiken para despersonalización	46
Tabla 5 Resultados de la V de Aiken para realización personal	47
Tabla 6 Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario de Burnout	48
Tabla 7 Correlaciones ítem-test corregidos de los ítems del cuestionario de Burnout	49
Tabla 8 Índices de bondad de ajuste para los modelos propuestos para el cuestionario de Burnout	50
Tabla 9 Consistencia interna del cuestionario de Burnout	52
Tabla 10 Normas percentilares del cuestionario de Burnout	52
Tabla 11 Resultados de la V de Aiken para afrontamiento orientado al problema	56
Tabla 12 Resultados de la V de Aiken para afrontamiento orientado a la emoción	57
Tabla 13 Resultados de la V de Aiken para afrontamiento evitativo	57
Tabla 14 Análisis descriptivo de los ítems del COPE 28	58
Tabla 15 Correlaciones ítem-test corregidos de los ítems del COPE 28	60
Tabla 16 Índices de bondad de ajuste para los modelos propuestos para el COPE 28	60
Tabla 17 Consistencia interna del COPE 28	62
Tabla 18 Normas percentilares del COPE	62
Tabla 19 Distribución porcentual de los policías Águilas Negras según niveles por dimensiones de síndrome de Burnout	65
Tabla 20 Distribución porcentual de los policías Águilas Negras según niveles de las dimensiones de estrategias de afrontamiento	66
Tabla 21 Prueba de normalidad para las variables del estudio	66
Tabla 22 Correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento	67
Tabla 23 Comparación de las dimensiones del síndrome de Burnout según edad	68
Tabla 24 Comparación de las dimensiones del síndrome de Burnout según grados	68
.....	68
Tabla 25 Comparación de las dimensiones del síndrome de Burnout según tiempo de servicio	69

Tabla 26 Comparación de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento según edad	69
Tabla 27 Comparación de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento según grados	70
Tabla 28 Comparación de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento según tiempo de servicio	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis de estructura interna del inventario de Burnout	51
Figura 2	Análisis de estructura interna del COPE 28	61

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EFECTIVOS DEL AGUILA NEGRA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

GERALDINE YOHANA PARRERA LLANOS DE CHAUCA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout (SB) y las estrategias de afrontamiento (EA) en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú. Este estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal, y de diseño descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 251 policías, de sexo masculino de entre 20 y 59 años. El muestreo fue no probabilístico, accidental. Los instrumentos empleados fueron el inventario de Burnout de Maslach (IBM) de los autores Maslach y Jackson (1981). Se utilizó también el cuestionario COPE- 28 de Carver (1997), traducido por Morán, Landero y Gonzales (2010). Los resultados mostraron que los participantes presentaron niveles medios de agotamiento emocional (41.4%), nivel bajo de despersonalización (39%), y nivel medio de realización personal (43.4%). Además, se encontró un nivel medio de afrontamiento orientado al problema (43.4%) y en afrontamiento evitativo (37.5%). Asimismo, se encontró diferencias significativas en la dimensión afrontamiento orientado al problema ($p < .001$) según edad, grados y tiempo de servicio. Por un lado, se halló una correlación negativa ($r = -.311$, $r = -.259$, y $r = -.313$) y muy significativa ($p < .001$) entre la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión afrontamiento orientado al problema; entre la dimensión realización personal y la dimensión afrontamiento orientado al problema; y entre la dimensión realización personal y la dimensión afrontamiento evitativo, respectivamente. Por otro lado, se encontró una correlación positiva ($r = .557$ y $r = .438$) y muy significativa ($p < .001$) entre la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión afrontamiento evitativo; y entre la dimensión despersonalización y la dimensión afrontamiento evitativo, respectivamente.

Palabras clave: síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento, efectivos

BURNOUT SYNDROME AND CASH AFRONTATION STRATEGIES OF THE AGUILA NEGRA OF THE NATIONAL POLICE OF PERÚ

GERALDINE YOHANA PARRERA LLANOS DE CHAUCA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between Burnout syndrome and the effective coping strategies of the black eagle of the National Police of Peru. The focus of this study was quantitative, non-experimental design, cross-sectional, and descriptive, comparative and correlational. The sample consisted of 251 police officers, male, whose ages vary between 20 and 59 years. Sampling was non-probabilistic, intentional. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory by Maslach and Jackson (1981), and the COPE-28 questionnaire (Carver, 1997) translated by Consuelo Morán et al. (2010). The results showed that the participants presented an average level of emotional exhaustion (41.4%), low level of depersonalization (39%), and average level of personal fulfillment (43.4%). In addition, a medium level of problem-oriented coping was found (43.4%), and a medium level of avoidance coping (37.5%). Likewise, significant differences were found in the problem-oriented coping dimension ($p < .001$) according to age, grades and service time. On the one hand, a negative correlation was found ($r = -.311$, $r = -.259$ & $r = -.313$) and very significant ($p < .001$) between the emotional exhaustion dimension and the coping dimension oriented to problem; between the personal fulfillment dimension and the problem-oriented coping dimension; and between the personal fulfillment dimension and the avoidance coping dimension, respectively. On the other hand, a positive correlation ($r = .557$ & $r = .438$) was found and very significant ($p < .001$) between the emotional exhaustion dimension and the avoidance coping dimension; and between the depersonalization dimension and the avoidance coping dimension, respectively.

Keywords: Burnout syndrome, coping strategies, effective

ESTRATÉGIAS DE SÍNDROME DE BURNOUT E AFRONTAÇÃO DE CAIXA DA AGUILA NEGRA DA POLÍCIA NACIONAL DO PERÚ

GERALDINE YOHANA PARRERA LLANOS DE CHAUCA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo desta investigação foi determinar a relação entre a síndrome de Burnout e as estratégias eficazes de enfrentamento da Águia Negra da Polícia Nacional do Perú. O foco deste estudo foi quantitativo, delineamento não experimental, transversal e descritivo, comparativo e correlacional. A amostra foi composta por 251 policiais, do sexo masculino, com idades variando entre 20 e 59 anos. A amostragem foi não probabilística, intencional. Os instrumentos utilizados foram o Burnout Inventory de Maslach de Maslach e Jackson (1981) e o questionário COPE-28 (Carver, 1997) traduzido por Morán et al. (2010). Os resultados mostraram que os participantes apresentaram nível médio de exaustão emocional (41,4%), baixo nível de despersonalização (39%) e nível médio de realização pessoal (43,4%). Além disso, foi encontrado um nível médio de enfrentamento orientado a problemas (43,4%) e um nível médio de enfrentamento evitado (37,5%). Da mesma forma, foram encontradas diferenças significativas na dimensão de enfrentamento orientado a problemas ($p < 0,001$), de acordo com a idade, as notas e o tempo de serviço. Por um lado, foi encontrada uma correlação negativa ($r = -0,311$, $r = -0,259$ e $r = -0,313$) e muito significativa ($p < 0,001$) entre a dimensão exaustão emocional e a dimensão de enfrentamento orientada para problema entre a dimensão de realização pessoal e a dimensão de enfrentamento orientada para o problema; e entre a dimensão de realização pessoal e a dimensão de enfrentamento da evitação, respectivamente. Por outro lado, foi encontrada uma correlação positiva ($r = 0,557$ e $r = 0,438$) e muito significativa ($p < 0,001$) entre a dimensão da exaustão emocional e a dimensão do enfrentamento da evitação; e entre a dimensão despersonalização e a dimensão coping para evitar, respectivamente.

Palavras-chave: síndrome de Burnout, estratégias de enfrentamento, eficacia

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la presente tesis fue establecer la relación que existe entre las dimensiones del SB y las dimensiones de EA en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú (PNP).

El síndrome de Burnout es consecuencia de la exposición situaciones de estrés crónico laboral por el que pasa un individuo, sin las adecuadas estrategias de afrontamiento para lidiar con aquella situación. En otras palabras, las personas con el fin de adaptarse y responder eficientemente a los requerimientos y presiones del trabajo, se esfuerzan en exceso y durante un largo periodo de tiempo, lo que suscita el síndrome de estar quemado. (Martínez, 2010).

Lazarus y Folkman (1984) sostienen que en el afrontamiento suceden dos valoraciones, por un lado, la evaluación del sujeto sobre si los requerimientos laborales representan una amenaza (valoración primaria) y, por otro lado, la valoración de sus propios recursos para enfrentarla (valoración secundaria). A partir de estas valoraciones el individuo actuará evadiendo o enfrentando el problema, ya sea apelando a estrategias positivas o negativas de afrontamiento.

De acuerdo con diversos enfoques relacionados al síndrome de Burnout, las estrategias de afrontamiento son cruciales para mantener una relación óptima tanto en la organización, en la familia y en lo personal; permitiendo así un desarrollo emocional, cognitivo y conductual; previniendo desajustes en la persona.

Esta investigación se divide en cinco capítulos estableciéndolos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se describió el planteamiento del problema del estudio, formulando así el problema, la justificación, los objetivos tanto general como específicos, así como las limitaciones para su realización.

En el capítulo II, se detalló el marco teórico, donde se describieron los trabajos previos de las variables, tanto a nivel internacional como nacional; asimismo, se describió las diversas teorías, conceptos e información crucial relacionados con las variables de estudio.

En el capítulo III, se estableció el marco metodológico del estudio donde se ubican las variables, el tipo y diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, su estudio piloto de adaptación de los instrumentos, también se describió el procedimiento de levantamiento y tratamiento de los datos.

En el capítulo IV, se presentó los resultados encontrados, tales como niveles de las variables, estadísticos descriptivos, prueba de normalidad para contrastar la hipótesis y análisis comparativos según la ficha sociodemográfica.

En el capítulo V, se presentó la discusión de los resultados, culminando con las conclusiones, recomendaciones y referencias.

El presente estudio es importante porque constituye una fuente de evidencia para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente se aprecia una mayor competitividad por acceder a puestos de trabajo y una mayor presión por mantenerla. Ello ha generado un aumento de factores estresantes, que pueden propiciar un duro efecto en la salud física y cognitiva de los empleados.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) sostiene que la salud es un estado inalterado de bienestar social, cognitivo y físico, concepto que va más allá de la ausencia de enfermedades y afecciones, denotando que la alteración de los componentes del sujeto puede generar un perjuicio en la salud. Por lo tanto, esta institución ha manifestado su desasosiego ante los niveles elevados en los aspectos sociales y personales, que son acarreados por el síndrome de Burnout, clasificándola como una epidemia a nivel mundial.

Este síndrome es un amedrentamiento para el modo de vida en el centro laboral, perjudicando de manera integral a los empleados que se desempeñan en la organización, dado que altera la salud del personal, provocando ausentismo y disminución del rendimiento. Además, el colaborador es más vulnerable a generar alguna enfermedad ya sea cognitiva o física.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) indica con respecto al estrés que es una respuesta ante un daño emocional y/o físico causado por un desbalance entre sus capacidades y las exigencias que el trabajador percibe, teniendo en cuenta los recursos que se tienen para afrontar las exigencias establecidas. Este tipo de estrés influye en la organización, en el trabajo y en la relación interpersonal entre colaboradores. Se desarrollarán cuando exista un equilibrio de las exigencias, conocimientos, capacidades y habilidades del trabajador que le permite afrontar y mantener el equilibrio de acorde a las expectativas de la empresa.

A nivel de Latinoamérica, Rojas y Morán (2015) implementaron un estudio con respecto al Burnout y satisfacción de vida en oficiales de la policía ministerial de México, hallando un elevado nivel de despersonalización y cansancio emocional. El SB se está haciendo cada vez más común en todo el mundo laboral y es percibido en países de diferentes niveles de desarrollo.

En España Frydenberg y Lewis (2000) sostuvieron que el afrontamiento es la suma de estrategias emocionales y cognitivas que el sujeto desarrolla ante cualquier situación sin importar la edad, esto le permite mantener una transición efectiva y una adaptación, modificando su estilo de vida ante relaciones sociales y familiares. Según los autores, los adolescentes emplean estrategias para ejecutarlas ante un afrontamiento, las cuales pertenecen a un aprendizaje precedente, teniendo así un estilo determinado en donde identifica estrategias eventuales. Cuando estas experiencias son beneficiosas durante su desarrollo, el adolescente establecerá adecuadas estrategias de afrontamiento (EA) funcionales, las mismas que serán de utilidad para toda su vida.

A nivel nacional, la situación no es distinta, sobre todo cuando se hace poco para controlarlo. Según Leiva (2014) el 70% de los jornaleros de compañías, tanto privadas como estatales, experimentan dicha enfermedad; no obstante, pocas adoptan una alternativa.

Esto permite deducir que la mayoría de instituciones peruanas podrían desarrollar este síndrome; en ese sentido, si la Policía Nacional del Perú (PNP) es una institución peruana, entonces también está proclive a padecerlo, más aun teniendo en cuenta que las condiciones en donde laboran sus efectivos no son las adecuadas, con salarios paupérrimos, por ejemplo.

Esto último fue demostrado por Romero (2015) quien desarrolló una investigación sobre síndrome de Burnout (SB) y cólera en policías de Lima. Los resultados arrojaron que el 25.4% manifestó agotamiento emocional elevado, el 35.6% un nivel alto de despersonalización, y el 22% un nivel superior en cuanto realización personal. Concluyeron que a mayor nivel de agotamiento o fatiga emocional y despersonalización mantendrán un nivel elevado de cólera. En efecto, hablar de agotamiento, sería hablar también de cólera en muchos casos. Esto agravaría la situación.

El Ministerio de Salud (MINSAL, 2005) refiere que el ámbito laboral se caracteriza por exigencias elevadas y bajo control de las recompensas, situando al trabajador en una situación de riesgo, con consecuencias dañinas para su salud, tales como desórdenes psicológicos, ya sea conductual o fisiológico, y estrés laboral.

Luis Olavarría (2018) menciona que según el informe final del Instituto de Integración, en el Perú el 60 % de los empleados padece estrés, quienes están predispuestos a suscitar el SB por un gradual cansancio físico, psíquico y mental, añadido a esto la falta de motivación.

En Perú uno de los estamentos de la policía es el departamento de Seguridad de Bancos "Águila Negra", es una Subunidad a cargo de la PNP, cuya misión está particularmente enfocada en el control y supervisión de las agencias bancarias de Lima y Callao, quienes cumplen con funciones importantes, tales como hacer retroceder a las organizaciones criminales que asaltan a los bancos y ponen en riesgo muchas vidas. Esta actividad ocasiona en los efectivos policiales despersonalización, agotamiento emocional y una inferior realización personal. Por otro lado, presentan niveles bajos de afrontamiento al estrés, que es tan importante para que se reduzca o minimicen el elevado nivel de estrés que exteriorizan los efectivos policiales.

Por todo lo expuesto, y ante un evidente vacío de conocimiento, se plantea la pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la PNP?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica a nivel teórico porque se ha encontrado la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la PNP, ello esta acorde al modelo de Maslach y Jackson, quienes entienden al Burnout como el deterioro extremo de un trabajador, y hoy en día es la causa principal de la ineficacia laboral. Es por ello que estos resultados aportarán a futuras investigaciones, incentivando a futuros investigadores a enfocarse en dichas variables.

En cuanto a la pertinencia metodológica, la presente investigación evidenció la validez de los tests; instrumentos que servirán para seguir investigando en la población de diferentes unidades policiales.

A nivel aplicativo, estos resultados servirán para que la PNP proponga, por medio de programas, mejorar el afrontamiento en los efectivos policiales, y de esta manera se logre reducir el nivel de SB.

1.3. Objetivo de la investigación: generales y específicos

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la PNP.

Objetivos específicos

Describir el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout que presentan efectivos del Águila Negra de la PNP.

Describir el nivel de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento que presentan los efectivos del Águila Negra de la PNP.

Identificar diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de Burnout en efectivos del Águila Negra de la PNP, según edad, grados y tiempo de servicio.

Identificar diferencias significativas en las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la PNP según edad, grados y tiempo de servicio.

1.4. Limitaciones de la investigación

El estudio solo se enfocó en los efectivos del Águila Negra de la PNP, la cual estuvo determinada como la población, por lo tanto, las evidencias psicométricas de los instrumentos que se obtuvieron se restringen a esta población.

Una de los inconvenientes que se manifestó en el desarrollo de la investigación fue la poca información en cuanto a trabajos previos que hayan correlacionado ambas variables en población policial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes Internacionales

Álvarez (2017) realizó una investigación que relacionó la inteligencia emocional, la exigencia emocional y las EA en policías de la Superintendencia de Drogas Peligrosas. Participaron 40 policías. El estudio fue descriptivo correlacional y en tiempo único. Se utilizó el inventario de respuestas de afrontamiento, cuestionario de exigencia emocional de trabajo para unidades de intervención policial, y la edición española del trait meta-mood scale-24. Hallaron que la sub escala de aproximación (enfocado en el problema) presentó puntuaciones por encima de la media (12.5%, n = 5), el 32% de los policías estuvieron dentro de la media (n = 13), y todos los restantes puntajes bajos (55%, n = 22). Concluyó que las estrategias de aproximación (enfocado en el problema) fueron más altas que las de evitación (centrada en la emoción); pese a ello, los resultados de estrategias de afrontamiento al igual que los de inteligencia emocional arrojaron promedios bajos.

Rojas y Morán (2015) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de conocer la presencia de SB y satisfacción con la vida en policías ministeriales mexicanos. Trabajaron con una muestra de 4 policías ministeriales. El estudio fue cuantitativo, transversal, y de diseño no experimental descriptivo. Para medir dichas variables utilizaron el cuestionario de satisfacción con la vida de dienes, y el IBM. Se evidenció niveles medios y altos de Burnout; no obstante, hubieron resultados contradictorios con respecto a la variable satisfacción con la vida.

Chávez (2014) realizó una pesquisa con el fin de identificar la relación que existe entre las emociones y las estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires. El estudio fue empírico comparativo, cuantitativo, descriptivo y no experiemetal, transversal. La muestra lo conformaron 300 policías que laboran en distintas comisarías. Para medir dicha variable se utilizó el inventario de estrategias de afrontamiento (CSI) y la escala de afecto positivo y negativo (PANAS X). En las conclusiones dadas se evidenció una significativa relación entre las variables en el personal policial.

Guzmán (2013) realizó una investigación con la finalidad de determinar el estrés y Burnout en agentes de la policía de tránsito de Cuenca. Trabajó con una muestra de 50 guardianes de tránsito. El estudio fue cuantitativo, transversal, de diseño no experimental y descriptivo. Para medir dicha variable se empleó el test de Burnout inventory i y ii de Maslach, y el cuestionario de estilos del afrontamiento (COPE) de Carver y Cols. La conclusión hallada fue que el 96% de los agentes mostraron estrés, y el 2% sufría de síndrome de estar quemado, mostrando de esta manera que están conformes con su labor; no obstante, la sanción de sus errores, el incremento de su labor, son causas que hacen que los agentes tengan una mirada de negación de su quehacer. Asimismo, el estudio arroja que los agentes de 49 años a más mostraron un nivel intermedio de Burnout, lo que estaría vinculado a los años de servicio, llevándolos a sentirse fatigados y desgastados emocionalmente.

Antecedentes nacionales

Callirgos (2017) en su investigación comparó el SB expuesto en sus dimensiones en función a variables de comparación en suboficiales de Lima. Participaron 261 suboficiales hombres. El instrumento para recaudar información fue el IBM. Halló que no existen diferencias significativas del SB en cuanto a sus dimensiones según la función de los policías; asimismo, se halló que existen niveles inferiores de agotamiento emocional (38.7%) y despersonalización 70.5%; sin embargo, existe un nivel superior en la falta de realización personal (37.5%).

Orellana (2017) describió los niveles de SB que presentan los policías de tránsito de Huaraz. La muestra estuvo constituida por 50 policías de armas, 17 varones y 33 mujeres. Se hizo uso del IBM, adaptado al contexto peruano por Llaja, Sarriá y García (2007). Los resultados fueron que el 64% (n=32) de policías manifestaron un nivel elevado en la dimensión de agotamiento emocional, el 40% (n=20) de policías reveló un nivel intermedio en la dimensión de falta de realización personal y el 38% (n=19) de policías presentaron un nivel alto en la dimensión de despersonalización, esto dada la consideración de un índice elevado de policías con niveles altos en las dimensiones del síndrome de Burnout en despersonalización y en agotamiento emocional. En consecuencia, los autores señalan que es fundamental realizar un programa de intervención para prevenir el Burnout.

Santiago y Paredes (2015) exploraron la relación entre estilos de afrontamiento y el síndrome de Burnout en militares del ejército peruano de Lambayeque. Se estudió a toda la población que sumó un total de 502 militares de ambos sexos. El estudio fue descriptivo, explicativo y correlacional. Para medir dichas variables se utilizó el IBM y el COPE. Los resultados mostraron que sí existe correlación (aunque inversa) entre la dimensión agotamiento emocional con el EA centrado en el problema ($r=-.819$), con el estilo de afrontamiento centrado en la emoción ($r=-.357$); mientras que la correlación fue directa con el estilo de afrontamiento evitativo ($r=.442$). En cuanto a la dimensión despersonalización, se halló una correlación inversa con los estilos de afrontamiento centrado en el problema ($-.719$) y con el estilo de afrontamiento centrado en la emoción ($-.215$); mientras que con el EA evitativo la relación hallada fue directa (.627). En la dimensión realización personal se encontró una correlación directa con los EA centrado en el problema (.691), estilo de afrontamiento centrado en la emoción (.355); mientras que con el EA evitativo la relación fue inversa ($-.394$).

Quiros (2013) en su estudio afrontamiento y Burnout en agentes de tráfico del aeropuerto, describió los niveles de SB y determinó su relación con los EA. Para ello participaron 60 agentes de tráfico de un aeropuerto. Los instrumentos empleados fueron la IBM y el COPE. Halló que el 35% de los participantes desarrollaron SB, los grupos de tendencia (25%), y de riesgo a padecerlo (26%). Estos resultados son inquietantes por las secuelas psicológicas y físicas que este síndrome implica. Por otra parte, se halló relación entre la realización personal y el estilo centrado en el problema, y entre las dimensiones del SB y los estilos evitativos.

2.2. Bases teóricas científicas

Síndrome de Burnout (SB)

Definiciones del SB

Freudenberg (1974) menciona que este síndrome es una: “sensación de fracaso y una existencia gastada o agotada que se compone a base de una sobre-carga por exigencias de fuerza espiritual del trabajador, energías o recursos personales” (p. 14). Es decir, el sujeto puede generar dicho síndrome de acuerdo a la presión que recibe

en el centro donde labora, exponiéndose a la sobrecarga de trabajo con un pensamiento de inferioridad o fracaso respecto a sus labores.

Por su parte, Pines y Aaronson (1988) indican que el síndrome del Burnout es un consumo físico, emocional y actitudinal, por lo que genera baja producción del individuo ante sus responsabilidades. No obstante, Perlman y Hartman (1982) lo definen como una acción de respuesta referente al estrés en el entorno laboral, de grado crónico, conformado por tres factores: (a) agotamiento físico y/o emocional, (b) disminución de productividad laboral y (c) extralimitación de despersonalización.

Maslach (1982) lo clasificó como una sobrecarga emocional o baja realización personal, síndrome de agotamiento emocional y despersonalización. Esto surge entre sujetos cuando mantienen una relación con otros en el centro donde laboran.

Mediano y Fernández (2001) lo definen como una enfermedad emocional, que surge en el ámbito laboral donde existe estrés frecuentemente, formando así un estrés laboral crónico que afecta a trabajadores cuyo centro laboral es exigente.

Por otro lado, Monte (2003) refiere que es una respuesta acorde al estrés laboral, conformado por pensamientos, actitudes y emociones negativas ante el trabajo, trabajadores y clientes, con la que se mantiene alguna relación en el trabajo.

En consecuencia, ante esta diversidad de definiciones, se concluye que el Burnout es un trastorno mal adaptativo de gravedad, que se genera por un excesivo grado de exigencias laborales, creando una tensión emocional que se genera por el contacto frecuente con otras personas.

Modelos teóricos

Modelo de Edelwich y Brodsky

Edelwich y Brodsky (1980) fueron los pioneros en explicar el síndrome de Burnout y su evolución mediante la desilusión o indiferencia hacia su jornada en el centro por cuatro fases:

Fase de entusiasmo: es el inicio de la actividad en su centro de labor, en donde los sujetos desarrollan la energía y expectativa irreal respecto al ámbito laboral sin conocer o saber de ello.

Fase de estancamiento: se realizó aún el trabajo, pero su atención gira entorno a las aficiones personales, la familia, los amigos y el trabajo.

Fase de frustración: el sujeto se cuestiona si el trabajo en el que labora vale la pena o no, viendo los obstáculos laborales como vituperador de la satisfacción y del estatus personal.

Fase de apatía: se genera un mecanismo de defensa en presencia de un evento que produzca frustración, por lo que evita innovaciones y cambios, y también evita atender a las personas.

Modelo de Carter, Golembiewski y Munzerider

Estos autores señalan que este modelo se enfoca en el desarrollo de actitudes de despersonalización y obtienen una desmotivación en el trabajo formando así un agotamiento emocional. (Martínez, 2005).

Según este modelo, el Burnout es la obligación laboral que genera estrés u tensión. El estrés se forma por medio de una recarga laboral y por una carencia de motivación que hace que el personal no sea independiente y no mejore el manejo de situaciones. Luego de ello, se presentan una serie de eventos como estrategias de afrontamiento que tratan de alejar al trabajador del estresor. Si el alejamiento es contraproducente, se percibiría un estado emocional, cinismo, entre otros. (Martínez, 2005).

Modelo de Cherniss

Cherniss (1980) refiere que el SB es un proceso interactivo que se presentan cuando el trabajador tiene niveles altos de estrés. Ante ello, Cherniss propone tres etapas:

Etapa de estrés: es un desajuste o desorden ante las demandas laborales.

Etapa de agotamiento: se produce de manera crónica por medio de respuestas de ansiedad, tensión, fatiga y preocupación.

Etapa de agotamiento defensivo: son modificaciones tanto en las actitudes del sujeto como en su conducta.

Modelo de competencia social de Harrison

Este modelo menciona que el SB es una expresión de la percepción por medio de competencias, por ende, el modelo de competencia social sería un modelo pertinente. (Tudela, 2013).

De acuerdo con el autor, los trabajadores tienen una motivación genuina para contribuir a los demás teniendo así un nivel de altruismo elevado, encontrando factores que facilitan la actividad o la dificultan. Los factores que facilitan desarrollan sentimientos de competencia social; mientras que, los factores que dificultan reducen la competencia social y los sentimientos de eficacia generando así el síndrome de Burnout.

Dicho modelo se ajusta a profesionales con altas expectativas sobre sus metas y logros en el ámbito laboral, enfocándose en la ayuda social.

Síntomas del SB

Gil (2003) propone los síntomas psicológicos del síndrome del Burnout:

Síntomas cognitivos

Se siente contrariado, no valora su cargo laboral, tiene una percepción incapaz de realizar sus labores, piensa que no puede hacerlo todo y que trabaja mal, no tiene control, lo ve todo mal, no tiene sensación de mejorar, presenta inseguridad, piensa que su trabajo no tiene un valor, y presenta un grado bajo de autoestima.

Síntomas emocionales

Presenta ansiedad, irritabilidad, disgusto, desgaste, depresión, decepción, aburrimiento, agobio, agresividad, frustración, sentimientos de culpa y angustia.

Síntomas actitudinales

Desganas en el trabajo, apatía, irresponsabilidad, se siente hartado, intolerante, se queja de todo, evaluación negativa de sus compañeros, rompe relaciones en el trabajo, ve al cliente o paciente como un enemigo, frialdad con el público con quien trata, indiferencia y culpa a los demás respecto a su situación.

Síntomas conductuales

El sujeto se aísla, no colabora, contesta de manera grotesca y tiene continuos enfrentamientos.

Síntomas fisiológicos

Álvarez y Fernández (2014) mencionan que estos síntomas se clasifican en cuatro grupos:

- Psicosomáticos: hipertensión, problemas de sueño, dolores musculares, dolor de cabeza, pérdida de peso, desórdenes gastrointestinales y en mujeres puede haber retraso o pérdida de su ciclo menstrual.
- Conductuales: ausentismo en el trabajo, abuso de alcohol y/o sustancias psicoactivas, conductas violentas y comportamientos inadecuados.
- Emocionales: distanciamiento afectivo, irritabilidad, falta de concentración, deseos de abandonar el trabajo, baja autoestima y si es crónico puede generar una ideación suicida.
- Defensivos: negación ante sus emociones, ironía, atención selectiva en pacientes y desplazamientos afectivos.

Etapas del SB

Según Edelwich y Brodsk (1980) mencionan que el síndrome de Burnout está conformado por cuatro etapas:

Etapas del idealismo y entusiasmo

El trabajador empieza con esta fase de manera energética ante la realización de sus labores, poseyendo expectativas poco realistas. El sujeto se involucra de manera excesiva con el cliente o paciente generando una sobrecarga de trabajo. Es decir, cuando empieza su etapa de labor el sujeto se encuentra muy activo a razón de las

motivaciones intrínsecas, sobrevalorando su capacidad profesional, sin ningún límite, por lo tanto, mediante sus expectativas se genera la desilusión, pasando a la posterior etapa.

Etapa de estancamiento

En esta etapa trata de reducir las actividades de su jornada laboral cuando el sujeto entiende que su expectativa referente a la labor es irreal. Por lo tanto, pierde el idealismo y entusiasmo. Es ahí, donde el trabajador desea realizar cambios, replanteando su profesionalismo. De acuerdo con la dificultad que se presenta, el individuo pasa a la siguiente etapa.

Etapa de apatía

Cuando el sujeto cursa un cuadro de frustración mediante sus expectativas, esto le conduce a parar en sus actividades laborales, ocasionando apatía y falta de interés. De esa manera, fomenta los problemas emocionales, comportamentales y físicos. La respuesta que tiene el sujeto ante esta etapa es retirarse de la situación que le causa frustración, evitando así, el contacto con personas clientes o trabajadores; asimismo, falta constantemente al trabajo, y en algunos casos lo abandonan.

Etapa de distanciamiento

El profesional o trabajador pasa por una frustración crónica en su centro laboral, fomentando sentimientos de vacío, distanciamiento emocional y subestimación. Por ello, el trabajador empieza a evitar los desafíos tratando de no arriesgar su cargo en el centro laboral, pero aun así, lo realiza por la compensación como el sueldo que reciben por su jornada laboral.

Factores de riesgos psicosociales en el trabajo

Se consideran factores de riesgo psicosociales en el trabajo al conjunto de condiciones manifiestas en un contexto laboral, en términos de organización, contenido y tareas asociadas al desarrollo del trabajo y a la salud del colaborador. En efecto, los factores de riesgos psicosociales en el trabajo son complejos, más aún porque intervienen percepciones y experiencias del propio colaborador. A continuación, se hace mención a algunos de estos factores.

Carga mental de trabajo: es el esfuerzo psicológico que realiza el colaborador durante la ejecución de su trabajo.

Las presiones de tiempo: es el constante requerimiento porque la tarea se realice "para mañana", es decir, se presenta cuando la tarea demanda mucho más tiempo que el plazo de entrega.

Esfuerzo de atención: este factor está vinculado al estado de alerta. El colaborador realiza un esfuerzo mayor de atención por periodos prolongados producto de su característica laboral. Esta situación genera un desgaste tanto físico como psicológico.

La fatiga percibida: la autopercepción de fatiga suele darse cuando el colaborador disminuye sus niveles motivacionales asociados al agotamiento tanto mental o físico ante una demanda laboral.

Autonomía temporal: este factor hace referencia a la autonomía del trabajador en términos de gestión de su horario, tanto laboral como de descanso.

Contenido del trabajo: este factor se refiere a las características de las tareas laborales, las mismas que pueden ser monótonas, repetitivas, relevantes, motivadoras o rutinarias.

Supervisión-participación: este factor hace referencia al grado de confianza y permisividad en la toma de decisiones respecto al colaborador, a la distribución del poder. En ocasiones el colaborador se limita a cumplir órdenes, y en otra es el diseñador del rumbo de la empresa.

Definición de rol: este factor hace referencia a la ambigüedad del rol, pues no siempre se tiene claro los límites de sus funciones, lo cual en ocasiones genera sobre carga laboral, y por otro lado la conflictividad del rol, el mismo que se refiere a los problemas en relación a quién es responsable, en otras palabras, cuando todos son responsables nadie es responsable; también puede darse cuando varios se atribuyen los méritos o ambos intentan asumir la responsabilidad sin que la otra persona u área intervenga, pero ante la falta de definición de roles, esto genera conflictos internos.

Interés por el trabajador: el trabajador puede sentirse pieza clave y estable de una empresa, lo que en teoría generaría contratos más largos, beneficios laborales, líneas de carrera, etc. O también puede sentirse como un objeto de corto plazo, que cumple una función y el interés por él está lejano a un interés humano, sin beneficios, sin planilla, etc.

Relaciones personales: este factor hace referencia a los vínculos afectivos con los demás colaboradores que pueden ser diversos.

Turnos rotativos: trabajar de día es diferente a trabajar de noche. El organismo de las personas es diurno, trabajar de noche alteraría su funcionamiento y salud.

Estrategias de afrontamiento (EA)

Definiciones de las EA

Para poder comprender las EA primero se debe abordar algunas definiciones y teorías, las cuales explican, a través de diferentes generaciones, cómo es concebida esta variable como respuesta ante nuevas experiencias.

A su vez, Halstead, Bennet, Cunningham (1993) mencionan que el afrontamiento se da a un nivel conductual y cognitivo en la cual está orientado a maniobrar, restar y someter a las necesidades que se presentan. Por lo tanto, si la estrategia de afrontamiento empleada es efectiva, no se presentará mayor problema, sin embargo, si se utiliza una estrategia de afrontamiento inadecuada o no significativa, podría ocasionar daños en la salud teniendo consecuencias negativas posteriormente.

Podemos decir entonces que el afrontamiento se alude a los pensamientos y acciones que una persona emplea para enfrentar situaciones nuevas y disruptivas, en las que utiliza alguna estrategia aprendida previamente de manera empírica o teórica con la finalidad de regresar a un estado de estabilidad personal. En conclusión, el afrontamiento sirve para regular los estados de estrés o perturbación emocional de cada persona.

Teorías del afrontamiento

Teoría del estrés: transaccional

Lazarus y Folkman (1984), consideran al afrontamiento como un proceso inestable, este proceso comprende las evaluaciones y reevaluaciones de la situación generadora de estrés, estas se manejan a través de las EA que utilizará el sujeto centradas en la emoción, consideradas como defensivas las cuales regulan la respuesta emocional que aparece como consecuencia; o que están centradas en el problema, las cuales buscan resolver directamente el problema o situación estresante manipulando o alterando el problema con el ambiente causante de estrés.

El afrontamiento centrado en las emociones

Se preocupa por lograr una regulación emocional ante una situación estresante, la cual es entendida como inevitable ante las condiciones amenazantes en las que se encuentra. Dentro de este tipo de afrontamiento se halla un proceso cognitivo en la cual se reevalúa la situación en la cual el individuo trata de darle otro sentido a lo que se está presentando para disminuir la carga emocional; dentro de este encontramos, según Lazarus y Folkman (1984):

- Las comparaciones positivas
- La evitación
- La extracción de valores positivos (ante eventos negativos)
- El distanciamiento
- La minimización
- La atención selectiva

Sin embargo, los autores mencionan: esta reevaluación cognitiva no siempre se da, por el contrario, se utilizan otro tipo de actividades para manejarlas, por ejemplo:

- El ejercicio físico
- Meditación
- Actividades sociales

Se considera que estas actividades no logran específicamente una reevaluación cognitiva, pueden lograr un cambio cognitivo; sin embargo, no son originadas directamente o no se dan como consecuencia de estas actividades.

Entonces se puede comprender que este tipo de afrontamiento es utilizado para evitar aceptar la situación o consecuencias, y que también se utiliza para mantenerse optimista ante las situaciones estresantes. Como consecuencia, se disminuye el grado de malestar emocional.

Lazarus y Folkman (1984) mencionan también que busca minimizar el desorden emocional, no es confrontativo, por el contrario, es defensivo, acepta las condiciones buscando mantener el ánimo y seguir de manera adecuada ante el estrés buscando evitar emociones desagradables.

Álvarez (2014) también menciona que este tipo de afrontamiento busca disminuir o eliminar reacciones emocionales producto de situaciones estresantes, mediante:

- Aceptación
- Reinterpretaciones positivas y crecimiento
- Concentrarse en la emoción y liberarse
- Sostén socioemocional por motivos emocionales
- El afrontamiento centrado en el problema

Este tipo de afrontamiento está dirigido a utilizar estrategias para solucionar el problema, para lograrlo se necesita una serie de pasos. (Lazarus y Folkman, 1984):

- Identificación del problema
- Opciones alternativas
- Análisis de alternativas
- Elección de la alternativa idónea
- Aplicación

Este tipo de afrontamiento tiene una mayor posibilidad de logro a diferencia del afrontamiento orientado a la emoción, ya que se involucra la planeación de un objetivo y una organización dedicado al entorno de la situación generadora de estrés.

El afrontamiento dirigido al problema busca alejar o disminuir el impacto de la amenaza perceptible, dentro de los cuales comprende los siguientes procesos:

Afrontamiento activo. Busca, a través del incremento de esfuerzo, generar distancia o evitar la situación estresante. Por lo tanto, reducir los efectos negativos consecuentes.

Planeación de actividades. Consiste en la forma de prepararse ante el suceso generador de estrés, buscando la mejor opción para poder enfrentar eficazmente la situación estresante.

Eliminación de distractores. Consiste en manejar mejor el estresor centrándose en ello y evitando ser distraído por otras posibles actividades.

Refrenar el afrontamiento. Consiste en la actuación apropiada sobre el problema, es la capacidad de postergar un afrontamiento innecesario.

Exploración de soporte social. Consiste en explorar posibles asistencias, orientación e información útil en otras personas.

Teoría cognitiva de las estrategias de afrontamiento

La teoría cognitiva considera que existen dos formas para explicar las estrategias de afrontamiento, a través de un estilo cognitivo o como un estado o proceso relacionado a la situación.

Estilo cognitivo

Se basa en la interpretación de los problemas, considerando la forma convencional para procesar la información a través de la percepción, el procesamiento cognitivo y la memoria.

Estado o proceso dependiente de la situación

Las estrategias son analizadas para luego ser utilizadas por la persona de acuerdo a su experiencia. En esta segunda forma las estrategias de afrontamiento tienen poca consistencia ante diversas situaciones, incluso, pudiéndose cambiar de estrategia ante un mismo problema en diferentes situaciones.

Se debe considerar que el afrontamiento ante un suceso estresante es un proceso cambiante ya que los resultados varían de acuerdo al contexto en el que se presente el evento estresor. Por lo tanto, las estrategias estarían dirigidas a cambiar el entorno, cambiar el significado que se le da a la situación o aumentar el conocimiento para futuras ocurrencias similares.

Tipos de estrategias de afrontamiento (EA)

El afrontamiento es una suma de esfuerzos cognitivos - conductuales que lo establece el sujeto con la finalidad de controlar una situación generadora de estrés. Estos procesos deben ser considerados altamente cambiantes, ya que las situaciones que se presenten, por más similares que puedan ser a otras previamente enfrentadas, pueden tener resultados diferentes así se hallan utilizado las mismas estrategias de afrontamiento. Por lo tanto, se debe de considerar los contextos en que se presentan.

Entonces se puede entender como los esfuerzos que, a través de pensamientos y acciones, toma una persona para enfrentar un estresor específico y sus consecuencias, considerando su personalidad y preferencias, el contexto concreto, la forma de hacer uso de los recursos de afrontamiento y la experiencia previa de cada persona, para así lograr un equilibrio entre el ambiente y el individuo.

Fernández (2009) indica que si, ante una situación estresante, se utilizan estrategias de afrontamiento efectivas, entonces la situación sería resuelta y no generaría mayor problema en el individuo para lograr estar en equilibrio; por el contrario, si se utilizan estrategias no efectivas, se incrementarían los efectos negativos causados por la situación generadora de estrés. El impacto que tienen estos efectos negativos pueden repercutir en resultados perjudiciales para la salud.

Por lo tanto, para lograr un óptimo afrontamiento se deben de considerar diversos factores como:

- Educación de la persona
- Miedos
- Expectativas sobre las capacidades
- Expectativas sobre los resultados
- Sensación de control sobre la situación

- Creencias de la acción sobre el entorno
- Creencias del entorno sobre la persona
- Motivación
- Actitudes

Estos factores pueden definir si el estilo de afrontamiento a utilizar sobre una situación estresante será eficaz o ineficaz, en función a estos elementos las estrategias de afrontamiento tienden a variar entre afrontamiento activo o positivo y afrontamiento pasivo o negativo:

Afrontamiento activo o positivo

En este afrontamiento se considera al problema como una opción para el crecimiento personal y aprendizaje. Por lo tanto, implica procedimientos para enfrentar la situación:

- Planificación
- Priorización
- Búsqueda de soluciones
- Concentración de los esfuerzos hacia una solución
- Reinterpretación positiva
- Búsqueda de apoyo

En el caso de que no exista solución se recurre a aceptar la situación, el autocontrol, la confrontación, con la finalidad de aumentar la confianza y eficacia.

Afrontamiento pasivo o negativo

En este afrontamiento se considera al problema como una amenaza que causa un daño personal, por lo general implica:

- Huir
- Evitar
- Aplazar
- Abandonar cualquier esfuerzo
- Transferir el problema
- Distanciar el problema

En ambos tipos de afrontamiento, las emociones son importantes en el modo de afrontar, ya que involucra la percepción de éxito, si esta percepción es negativa provocará una sensación de inutilidad y pasividad, incluso adoptando una posición de víctima, reforzando así aún más la percepción de ineptitud. En tanto la percepción sea positiva generará una visión de autoeficacia y a la acción ante futuras situaciones estresantes.

Estrategias según Lazarus y Folkman

Lazarus y Folkman (1984) propusieron ocho EA considerando aquellas centradas en el problema, en la emoción y en el problema-emoción:

Centradas en el problema

Confrontación. Esta estrategia se da en la fase de afrontamiento e integra los esfuerzos de una persona por cambiar la posición estresante, implica cierto nivel de hostilidad ya que se enfrenta a la situación y genera un riesgo para el sujeto.

Planificación. Esta estrategia ocurre durante la evaluación situacional y busca solucionar el problema (evaluación secundaria).

Centradas en la emoción

Aceptación de la responsabilidad. En esta estrategia de afrontamiento el sujeto reconoce la responsabilidad sobre el origen y/o mantenimiento de la situación estresante, se considera como la toma de responsabilidad.

Distanciamiento. En esta estrategia el sujeto busca apartarse o alejarse de la situación estresante, evitando efectos negativos o alteraciones emocionales desfavorables.

Autocontrol. En esta estrategia el sujeto regula y controla sus propias respuestas emocionales, acciones y sentimientos.

Reevaluación positiva. En esta estrategia el sujeto evalúa cognitivamente los posibles aspectos positivos que tiene el evento estresor al que se enfrenta, con la finalidad de evitar emociones desagradables.

Escape o evitación. En esta estrategia la respuesta es a nivel conductual, implica acciones que terminan causando un daño al organismo, tomar medicamentos o reposar más de lo usual. Se da también a nivel cognitivo, a través de pensamientos no reales o inútiles, buscando obviar la situación estresante, etc.

Centrada en ambas áreas: modifica el problema y regula la emoción

Exploración de apoyo social. En esta estrategia el sujeto busca resolver el problema a través de la asistencia de terceros, busca consejería, información, asistencia, comprensión y soporte moral en otros.

Estrategias de afrontamiento según Oblitas

Oblitas (2004) clasifica las estrategias de afrontamiento a partir de su funcionalidad.

Estrategias funcionales

Comprende las estrategias dirigidas al problema, soluciones, apoyo social, el afrontamiento activo, reestructuración positiva, optimismo, planeación, entre otras.

Estrategias disfuncionales

Comprende la negación, pesimismo, evasión cognitiva o conductual, imaginación fantasiosa, entre otras estrategias.

EA según Carver

Carver, Scheier y Weintraub (1989) se basan en la teoría de Lazarus y Folkman (1984) para proponer una escala nueva de afrontamiento, dirigida en diversos estilos. Empleando el nombre de coping estimation test (prueba de estimación de afrontamiento). Sin embargo, posterior a esto se presentó una versión abreviada llamada COPE-28, el cual consta de 14 estrategias agrupadas en (a) enfocada en el problema, (b) enfocada en la emoción, y (c) evitativo. A continuación, se presentan estas 14 estrategias.

EA enfocada en el problema

Afrontamiento activo: se realizan conductas dirigidas a elevar los esfuerzos, con la finalidad de alejar, evitar o reducir los efectos del estresor.

Planificación: planeamiento del cómo manejarse delante del estímulo estresor mediante la elección de la mejor estrategia de acción.

Apoyo Instrumental: busca consejos e información acerca de lo que quiere hacer en personas capacitadas.

Reinterpretación positiva: extrae lo positivo del evento estresante para obtener un aprendizaje.

Aceptación: se da de dos formas, en la primera sabe y es consciente de la existencia de la dificultad, y la segunda lo lleva a la aceptación del evento y convive con él ya que es consciente de que no podrá modificarla.

Humor: realiza bromas acerca del agente estresor y se ríe o burla en situaciones de estrés.

Desconexión: el individuo se rinde ante el estresor y deja de intentar alcanzar sus metas.

Estrategia de afrontamiento enfocada en la emoción

Desahogo: incremento de la existencia del malestar emocional acompañado de la descarga o expresión de esos sentimientos.

Uso de apoyo: se centra en la búsqueda de apoyo externo para reducir sentimientos negativos que pueden presentarse.

Estrategia de afrontamiento evitativo

Negación: se rehúsa a creer la existencia del estresor.

Religión: se centra en la religión buscando la reducción de la tensión.

Uso de sustancias: consumo de sustancias legales o ilegales, con el propósito de sentirse con bienestar o para soportar al agente estresor.

Auto-inculpación: se culpa y se critica por los sucesos.

Auto-distracción: el individuo realiza actividades distractoras para mantenerse ocupado y evitar pensar en el evento estresante.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

2.3.1. Síndrome de Burnout

Estado de inestabilidad entre la capacidad de respuesta del empleado o profesional de apoyo y la cantidad de servicios, el cual se encuentra en constante comunicación con individuos que muestran diferentes problemas o causas del dolor y del sufrimiento. (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

2.3.2. Estrategias de afrontamiento

Son conductas y pensamientos continuamente transformables, dirigidos a manejar las demandas tanto internas como externas, que han sido valorados en agotamiento que exceden los recursos a nivel individual. (Carver, 1997).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo debido a que se han empleado fundamentalmente métodos cuantitativos para estudiar la relación entre 2 variables. (Bisquerra, 2000).

De tipo correlacional, puesto que el objetivo fue conocer la correlación entre variables en un entorno único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De diseño no experimental, ya que no se efectuó un manejo intencional de las variables, por lo contrario se enfoca en la observación de éstas, en su entorno natural para el subsiguiente análisis. (Hernández et al., 2014).

Transversal, ya que los datos de las variables se obtuvieron en un solo momento en el tiempo para su estudio y descripción respecto a las relaciones que existan entre ellas durante el año 2019. (Hernández et al., 2014).

Descriptivo comparativo, porque ofrece los resultados de variables en base a los instrumentos de manera objetiva, busca describir y comparar variables. (Balestrini, 2002).

3.2. Población y muestra

La población está conformada por 370 suboficiales del sexo masculino, con edades que varían entre 20 y 59 años de edad, la distribución de la población está dividido en dos grupos; en 3 pelotones del patrulleros Aguila Negra y 3 pelotones de motos aguiluchos, que resguardan las agencias bancarias de Lima y Callao. El tipo de muestreo fue no probabilístico accidental, dado que se tomaron a todos los que se encontraban en el momento en que se realizó la visita a la sede policial.

Se trabajó con el total de la población. Sin embargo, solo se logró tomar la prueba a 251 suboficiales, ya que al momento de la aplicación el grupo restante no se encontraba.

Tabla 1

Distribución de la muestra de los efectivos suboficiales

Variables	F	%
Edades		
20 a 29 años	97	38.6
30 a 39 años	88	35.1
40 a 49 años	37	14.7
50 a 59 años	29	11.6
Estado civil		
Soltero	86	34.3
Casado	104	41.4
Divorciado	5	2.0
Viudo	3	1.2
Conviviente	53	21.1
Número de hijos		
0	111	44.2
1	60	23.9
2	44	17.5
3	26	10.4
4	9	3.6
5	1	0.4
Total	251	100.0
Grado de instrucción		
Secundaria	29	11.6
Superior técnico	197	78.5
Superior universitario	21	8.4
Bachiller	1	0.4
Licenciado	2	0.8
Nivel de instrucción policial		
Suboficial superior	14	5.6
Suboficial brigadier	21	8.4
Suboficial técnico de primera	13	5.2
Suboficial técnico de segunda	17	6.8
Suboficial técnico de tercera	17	6.8
Suboficial de primera	28	11.2
Suboficial de segunda	41	16.3
Suboficial de tercera	93	37.1
Suboficial de servicio	7	2.8
Tiempo de servicio		
1 a 10 años	131	52.2
11 a 20 años	63	25.1
21 a 30 años	40	15.9
31 a más años	17	6.8
Total	251	100.0

En la tabla 1 se presentan las características de los participantes de la presente investigación. Se observa que la mayor parte de la muestra del estudio tiene entre 20 a 29 años de edad (38.6%), son casados (41.4%), no tienen hijos (44.2%), tienen el grado de instrucción de superior técnico (78.5%), tienen el grado policial de Suboficial de tercera (37.1%) y tienen entre uno a diez años de servicio (52.2%).

Criterio de inclusión

- Tiempo de servicio: 1 año a más.
- Estar entre las edades de 20 a 59 años.
- Género: Masculino.
- Grado policial: suboficiales de la PNP.

Criterio de exclusión

- Aquellos que tengan menos de 1 año trabajando.
- Aquellos efectivos que no deseen participar.
- Personal policial femenino.
- Grado policial: oficiales de la PNP.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú.

3.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existen diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de Burnout en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, según edad, grados y tiempo de servicio.

H2: Existen diferencias significativas en las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio.

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Definición conceptual y operacional del síndrome de Burnout

Estado de inestabilidad entre la capacidad de respuesta del empleado o profesional de apoyo y la cantidad de servicios, el cual se encuentra en constante comunicación con individuos que muestran diferentes problemas o causas de dolor y sufrimiento. (Maslach y Jackson, 2010).

Ha sido medible el Burnout a través de las puntuación obtenidas en el IBM, en sus tres dimensiones: la despersonalización, agotamiento emocional, y la realización personal con los 22 reactivos que lo componen.

3.4.2. Definición conceptual y operacional de las EA

Son conductas y pensamientos continuamente transformables, dirigidas a manejar las demandas tanto internas como externas, que han sido valorados en agotamiento que exceden los recursos a nivel individual. (Carver et al., 1989).

El presente estudio ha sido a través de las puntuaciones de la escala; es decir, estrategias de afrontamiento, en sus tres dimensiones: afrontamiento dirigido a la emoción, al problema, y por evitación, con los 22 reactivos que lo componen.

3.4.3. Operacionalización de las variables

En la tabla 2 se observa la operacionalización de las variables de estudio.

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5-10-11-15-22		
	Realización personal	Sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo	4-7-9-12-17-18-19-21		
Estrategias de afrontamiento	Afrontamiento enfocado en el problema	Afrontamiento activo		Ordinal	Alto Medio Bajo
		Planificación	2-10		
		Apoyo instrumental	6-26		
	Afrontamiento evitativo	Reinterpretación positiva	1-28 14-18		
		Aceptación	3-21		
		Humor	7-19		
		Desconexión	11-25		
	Negación	5-13			
	Religión	16-20			
	Uso de sustancias	15-24			
	Auto-inculpación	8-27			
	Auto-distracción	4-22			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Para desarrollar esta tesis se usó la técnica de la encuesta, dado que se aplicó dos pruebas psicológicas dentro de un contexto. (Hernández et al., 2014).

3.5.1. Inventario de Burnout (IBM)

El IBM de Cristina Maslach y Susan Jackson utilizado fue la versión para servicios humanos (HSS), ya que existen 2 versiones más del instrumento, los cuales son (1) Maslach Burnout Inventory – educator Survey MBI-HSS, orientada a evaluar a profesionales de educación; y (2) Maslach Burnout inventory-General Surgey (MBI-GS). La traslación tiene un carácter más universal, puesto que es evaluado en profesiones no asistenciales, es decir, el Burnout en relación con el propio trabajo, y

no forzosamente hacer que provenga de las respuestas con las personas en el trabajo.

La finalidad de este instrumento es medir el SB. El cuestionario tiene 22 ítems de escala tipo likert, posee una estructura tridimensional, las cuales son: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems).

El instrumento se utiliza por medio de una escala likert de frecuencia de nunca (0) a todos los días (6).

Descripción del instrumento

El inventario de Burnout no calcula una puntuación global del Burnout, hace una estimación de sus factores. En consecuencia, el Burnout se mide a partir de los niveles superiores en las escalas negativas (despersonalización y cansancio emocional) y niveles inferiores en la escala de realización personal. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Para esta investigación se utilizará la adaptación del inventario de Burnout de Maslach (MBI), realizado por Gonzales (2017) en los policías de la PNP de Comas.

Confiabilidad y validez

Dicho instrumento se adaptó en España (Seisdedos, 1997) y en Perú (Llaja et al., 2007). En Perú se exploraron las evidencias psicométricas en muestras clínicas y no clínicas. Hallaron un índice de .56 para el despersonalización, .72 para la realización personal, y para cansancio emocional .80. En cuanto a la validez, en el análisis factorial evidenció que el cansancio emocional alcanzó la varianza mayor (39.970), la realización personal con un 34.90%, y la despersonalización con un 37.59%, de modo que se obtuvo menos del 40% de la varianza.

En la población estudiada también se encontraron diferentes estudios donde se evidencia su confiabilidad y validez del instrumento, como el de Mebus (2017), quien halló una confiabilidad de .711 en una muestra de efectivos de la PNP. Por su parte, Linares y Poma (2016) encontraron una confiabilidad global de alfa de Cronbach de .80, en la dimensión de agotamiento emocional 0.90, en la despersonalización 0.83,

y en la realización personal .73. Asimismo, en su validez de constructo se halló un coeficiente de correlación producto-momento de pearson (r) significativo. Del mismo modo Saldaña (2018), en una muestra piloto de 30 suboficiales de la Dinincri de Lima, calculó el coeficiente de alfa de cronbach hallando una confiabilidad de .934, demostrando de esta manera su alta confiabilidad. Por último, Gonzales (2017) adaptó el instrumento en una muestra de efectivos de las comisarías del distrito de Comas, encontrando una confiabilidad según el alfa de cronbach de 0.842, y en el método de división por mitades encontro una correlacion de 0.766 entre ambas mitades, lo que nos muestra un nivel alto de confiabilidad. Asimismo, halló la validez de contenido según el coeficiente v de aiken, a través del juicio de 5 jueces expertos, utilizando la prueba binomial que incluía a todos los ítems, observando como resultado que ningún ítem se elimine. Conservándose los 22 ítems del inventario original, es decir, la proporción de los jueces fue menor a 0.05, por lo tanto, la prueba fue válida.

Prueba piloto del IBM

Validez de contenido

Para analizar las respuestas del total correspondiente a 20 expertos que emitieron su juicio con relación al instrumento, se empleó la v de aiken, siguiendo las recomendaciones de Merino y Livia (2009); es decir, empleando intervalos de confianza asimétricos. Además, el cálculo de la v de aiken, así como la determinación de los intervalos de confianza, se realizó empleando una hoja de cálculo excel diseñada por Ventura-León (2019).

Tabla 3

Resultados de la v de Aiken para agotamiento emocional

Ítems	Categorías	V de aiken	IC 95%
Ítem 1	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 2	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 3	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 6	Claridad	0.89	[.69 - .97]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 8	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 13	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 14	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 16	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 20	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]

Nota: IC = Intervalos de confianza.

En la tabla 3 se observa la v de Aiken para determinar la validez de contenido de la dimensión agotamiento emocional. Los resultados indican valores del coeficiente v de Aiken superiores a .80, lo que indica un grado de acuerdo aceptable entre los expertos que evaluaron la dimensión.

Tabla 4

Resultados de la v de Aiken para despersonalización

Ítems	Categorías	V de aiken	IC 95%
Ítem 5	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 10	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 11	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 15	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 22	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]

Nota: IC = Intervalos de confianza.

En la tabla 4 se observa la v de aiken para la validez de contenido para la dimensión despersonalización. Los resultados indican valores del coeficiente v de aiken superiores a .80, lo que indica un grado de acuerdo aceptable entre los expertos que evaluaron la dimensión.

Tabla 5

Resultados de la v de aiken para realización personal

Ítems	Categorías	V de aiken	IC 95%
Ítem 4	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 7	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 9	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 12	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 17	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 18	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 19	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 21	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]

Nota: IC = Intervalos de confianza.

En la tabla 5 se presentan los resultados de la v de Aiken de la validez de contenido para la dimensión realización personal en el trabajo. Los resultados indican valores del coeficiente v de Aiken superiores a .80, lo que indica un grado de acuerdo aceptable entre los expertos que evaluaron la dimensión.

Validez de estructura interna

Se realizó el análisis descriptivo de los ítems: media, desviación estándar, coeficiente de asimetría y coeficiente de curtosis. (Hair, Anderson, Tatham y Black, 2005). Se empleó el criterio de valores superiores +/- 1.5 como indicadores de valores de lo esperado en cuanto asimetría y curtosis. (Forero, Maydeu-Olivares, y Gallardo-Pujol, 2009). Del mismo modo, se procedió a evaluar la homogeneidad de los ítems mediante las correlaciones ítem-test corregidas.

En la tabla 6, se observa que la mayor media la obtuvo el ítem 17 ($M = 5.32$; $\sigma = 1.57$) y la media más baja fue obtenida por el ítem 5 ($M = 0.40$; $\sigma = 1.26$). Por otro lado, 18 ítems presentan elevados coeficientes de asimetría y curtosis, al estar por encima de +/- 1.5. (Forero et al., 2009).

Tabla 6

Análisis descriptivo de los ítems del cuestionario de Burnout

Nº	Ítems	<i>M</i>	<i>ds</i>	<i>g1</i>	<i>g2</i>
1.	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	1.33	1.77	1.37	0.67
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0.45	1.12	2.94	8.17
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	0.95	1.47	1.93	3.13
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.	5.03	2.00	-1.81	1.52
5.	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.	0.40	1.26	3.45	11.19
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0.66	1.41	2.60	6.07
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.	4.95	2.01	-1.64	0.98
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0.94	1.66	1.92	2.47
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	5.00	1.96	-1.72	1.29
10.	Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.	0.86	1.66	2.07	3.06
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0.78	1.61	2.36	4.55
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5.19	1.58	-2.18	3.75
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	0.44	1.21	3.27	10.49
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1.68	2.23	1.01	-0.63
15.	Siento realmente que me importa poco, lo que le ocurra a los ciudadanos.	0.41	1.24	3.46	11.22
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0.76	1.57	2.29	4.25
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.	5.32	1.57	-2.48	5.12
18.	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.	4.96	1.94	-1.73	1.40
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.	5.10	1.78	-1.93	2.30
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1.01	1.89	1.77	1.62
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4.10	2.42	-0.72	-1.30
22.	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	1.28	2.04	1.47	0.61

Nota: M = Media; ds = Desviación estándar; g1 = Asimetría; g2 = Curtosis.

En segundo lugar, se realizó el análisis de correlación ítem-test corregido para analizar el grado de asociación entre los ítems y la dimensión a la cual pertenecen (Elosua, 2003), reteniéndose únicamente aquellos que obtuvieron una correlación superior a 0.20 (Kline, 1998). En la Tabla 7 se aprecia que en la dimensión agotamiento emocional, los ítems presentaron correlaciones que van desde 0.222 hasta 0.666, lo cual da cuenta de la existencia de homogeneidad en esta dimensión

(Hogan, 2004), conservándose todos los ítems debido a que cumplirían el criterio de Kline (1988).

Asimismo, en la dimensión de despersonalización los ítems presentaron correlaciones que van desde 0.309 hasta 0.484, lo cual sugiere que esta dimensión retiene a todos sus ítems para mantener la homogeneidad. (Hogan, 2004).

Por último, en la dimensión realización personal los ítems presentaron correlaciones que van desde 0.319 hasta 0.543, lo cual da cuenta de la existencia de homogeneidad en esta dimensión. (Hogan, 2004). Se retuvieron todos los ítems debido a que cumplen los criterios de Kline (1988).

Tabla 7

Correlaciones ítem-test corregidos de los ítems del cuestionario de Burnout

N°	Ítems	r_{itc}
Dimensión agotamiento emocional		
1.	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	0.558
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0.632
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	0.624
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0.578
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0.666
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	0.561
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0.563
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0.548
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0.222
Dimensión despersonalización		
5.	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.	0.309
10.	Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.	0.484
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0.339
15.	Siento realmente que me importa poco lo que les ocurra a los ciudadanos.	0.414
22.	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	0.322
Dimensión realización personal		
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.	0.474
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.	0.474
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0.454
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0.481
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.	0.434
18.	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.	0.543
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.	0.488
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0.319

Nota: r_{itc} = Correlación ítem-test corregida

Finalmente, se realizó el análisis factorial confirmatorio para confirmar la estructura original, empleando el método de extracción de mínimos cuadrados no ponderados (ULS). Los resultados se presentan a modo de resumen en la tabla 8, en la que se muestran en forma de resumen los índices de ajustes globales, comparativos y parsimoniosos de los dos modelos analizados.

Tabla 8

Índices de bondad de ajuste para los modelos propuestos para el cuestionario de Burnout

Índices de ajuste	χ^2	Df	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA (IC 95%)
Estructura original	548.91 (<.001)	177	3.305	0.804	0.744	0.096 (0.087-0.105)

Nota. χ^2 : Chi cuadrado; *df*: Grados de Libertad; χ^2/df : Razón de chi cuadrado entre grados de libertad; *CFI*: Comparative Fit Index; *TLI*: Índice de Tucker-Lewis; *RMSEA*: Standardized Root Mean Square Residual

Se concluye que el modelo original de tres factores obtuvo índices que se aproxima a los indicadores que satisfacen con mayor amplitud y alcanza índices de ajuste que guardan correspondencia parcial con la estructura original, pues se agrupan elementos potencialmente similares en el dominio temático correspondiente.

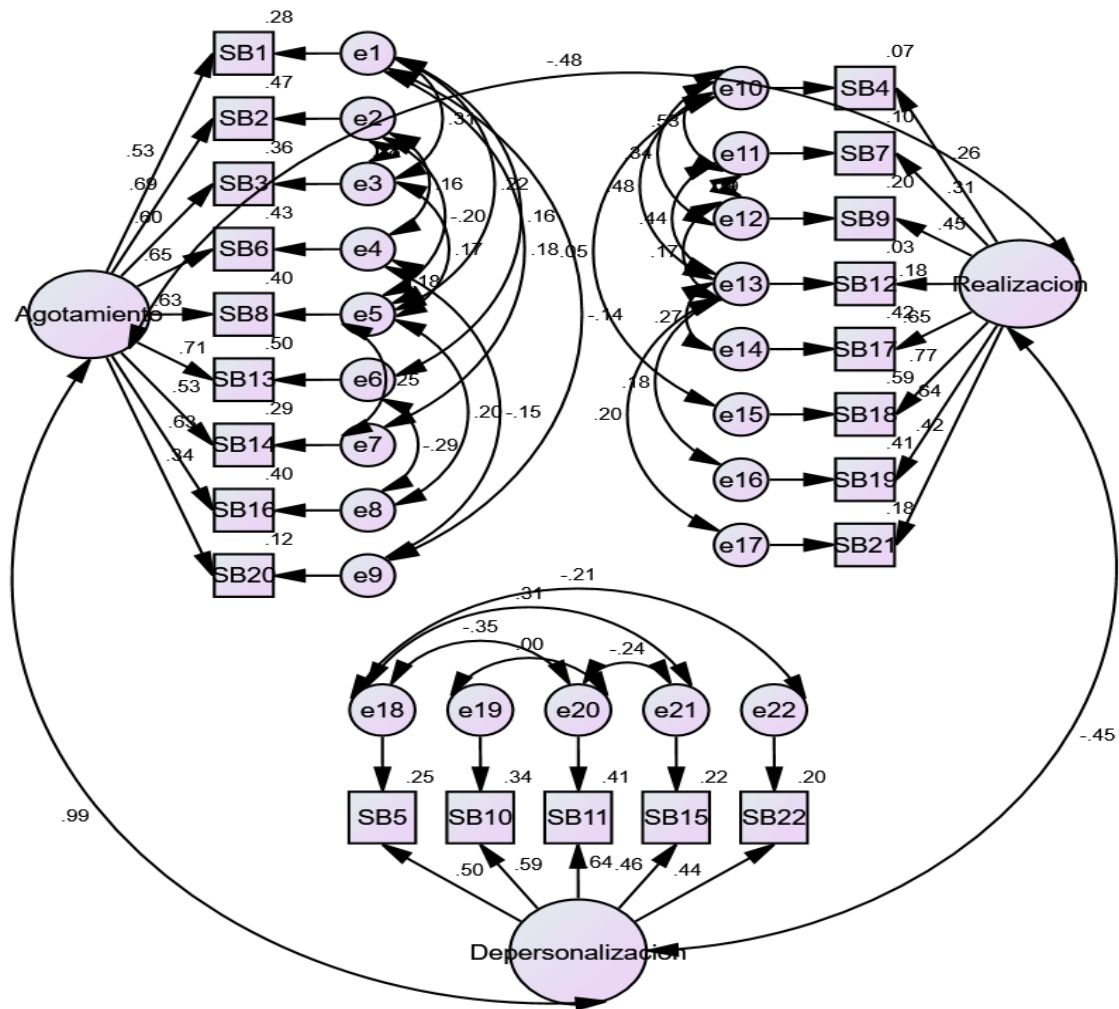


Figura 1. Análisis de estructura interna del inventario de Burnout

Confiabilidad por consistencia interna del IBM

Para determinar la consistencia de las puntuaciones del inventario de Burnout se consideró la naturaleza ordinal de las respuestas y la ausencia de tau-equivalencia entre los elementos que la componen. Fue por esta razón que se recurrió a un software que permitiera calcular el coeficiente alfa estandarizado el cual reduce la probabilidad marginal de error de estimación de las respuestas ordinales y que no son equivalentes (JAMOVI). Asimismo, se reporta el coeficiente omega, el cual se obtiene a partir de las cargas factoriales producto de una matriz de correlaciones policóricas.

Tabla 9

Consistencia interna del cuestionario de Burnout

Factores	<i>M</i>	<i>DE</i>	α_s	ω
Agotamiento emocional	0.914	1.050	0.824	0.847
Despersonalización	0.750	0.992	0.607	0.631
Realización personal	4.960	1.170	0.754	0.765

Nota: *M*: Media del ítem; *DE*: Desviación estándar del ítem; α_s : Coeficiente Alfa estandarizado; ω : Coeficiente omega.

En la tabla 9 se presentan los coeficientes de fiabilidad alfa y omega para las dimensiones originales del inventario de Burnout, las cuales muestran coeficientes alfa y omega que superan el margen establecido (>.69). En la tabla 10 se observan los baremos.

Tabla 10

Normas percentilares del cuestionario de Burnout

Pc	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Categorías
25	1	0	34	0-24 Bajo
50	5	1	38	26-49 Medio
75	12	6	40	51-74 Alto

3.5.2. COPE-28**Descripción del instrumento**

Para calcular la variable EA se aplicó el COPE-28 (Carver, 1997), cuyo propósito es evaluar cuáles son las diferentes formas de respuesta frente a situaciones de estrés.

Dicho instrumento ha sufrido muchas modificaciones para llegar a su versión abreviada. El instrumento original en 1994 quedó adaptado por 15 EA, dividido en tres estilos generales, enfocado en el problema, enfocado en la emociones y otros estilos de afrontamiento, el cual constaba de 52 ítems. El instrumento original se podía usar de dos formas, una en su formas diposicional, asi como en su forma situacional, en la

primera se responde según una característica habitual, y en la segunda según una situación en particular. (Carver, 1997).

Este instrumento consta de 28 ítems y la medición de los puntajes de la variable es en base a la escala de 14 sub estrategias de afrontamiento, correspondientes a 3 estrategias: EA enfocado en el problema, EA enfocado en la emoción y EA evitativo.

EA enfocado en el problema

Afrontamiento activo: 2 y 10

Planificación: 6 y 26

Apoyo instrumental: 1 y 28

Reinterpretación positiva: 14 y 18

Aceptación: 3 y 21

Humor: 7 y 19

Desconexión: 11 y 25

Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción

Desahogo: 12 y 23

Uso de apoyo: 9 y 17

Estrategias de afrontamiento evitativo

Negación: 5 y 13

Religión: 16 y 20

Uso de sustancias: 15 y 24

Auto-inculpación: 8 y 27

Auto-distracción: 4 y 22

Para esta investigación se utilizará la traducción del COPE-28 realizado por Morán et al. (2010).

Calificación e interpretación

Los puntajes para el instrumento se obtienen por medio de una escala tipo likert de 4 alternativas de respuesta:

- (0) nunca lo hago
- (1) a veces lo hago
- (2) a menudo lo realizo
- (3) siempre lo realizo

Posterior a la resolución del cuestionario, se procede a realizar la interpretación correspondiente según dimensión.

Confiabilidad y validez

Carver (1997) creó una versión abreviada del COPE original, el cual posee 14 escalas con dos ítems cada una: afrontamiento activo, abandono, aceptación, auto culpa, auto distracción, consumo de sustancias, desahogarse, espiritualidad, reevaluación positiva, uso del apoyo instrumental, humor, negación, uso del apoyo emocional y planificación. De los cuales se tuvieron que eliminar dos escalas pertenecientes al inventario original.

Morán et al. (2010) ejecutaron un trabajo de investigación en España para conocer la validez del “brief COPE” creando una versión en español (no eliminaron ítems, ni se cambió la calificación). Esta investigación se realizó con 260 sujetos con edades entre los 21 y 61. La confiabilidad según el alfa de cronbach iba desde los 0.58 a 0.93. Sin embargo, la correlación entre los ítems de cada sub escala, resultaron positivas y significativas. Por ultimo, se estableció que la validez no era concluyente.

Quispe (2013) realizó una investigación acerca de la sobrecarga del cuidador y modos de afrontamiento al estrés en 140 madres e hijos, al analizar la confiabilidad según el alfa de cronbach, éste mostró una confiabilidad elevada con un .757. En cuanto a la correlación, ninguno de los ítems obtuvo una correlación menor a 0.30, mostrándolos significativos. Por otro lado, Palomino (2017) en su investigación EA del

estrés en policías de tránsito encontró según el alfa de cronbach una confiabilidad de .866, y para la validez el instrumento pasó por la evaluación de cuatro expertos, los cuales aprobaron el cuestionario.

Del mismo modo, Levano (2018) también utilizó el cope-28 en su investigación sobre afrontamiento al estrés en el personal militar. En su estudio analizó las propiedades psicométricas del COPE-28, logrando una confiabilidad de .74. Con respecto a la validez, se obtuvieron correlaciones ítem-test aceptables y significativas. Al considerar el agrupamiento de escalas en dimensiones generales: funcionales y problemáticas. Siendo las estrategias que contrastaron con la teoría de lo funcional las siguientes: planificación, afrontamiento activo, apoyo emocional, apoyo social instrumental, aceptación, religión, reinterpretación y autodistracción. Mientras que las menos funcionales fueron: desconexión conductual, desahogo, autoinculpación, uso de sustancias, negación y humor.

Prueba piloto del cuestionario COPE 28

Validez de contenido

Para analizar las respuestas del total correspondiente a 20 expertos que emitieron su juicio con relación al instrumento, se empleó la v de aiken, siguiendo las recomendaciones de Merino y Livia (2009); es decir, empleando intervalos de confianza asimétricos. Además, el cálculo de la v de aiken, así como la determinación de los intervalos de confianza se realizó empleando una hoja de cálculo excel diseñada por Ventura-León (2019).

Tabla 11

Resultados de la v de aiken para afrontamiento orientado al problema

Ítems	Categorías	V de aiken	IC 95%
Ítem 1	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 2	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 3	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 6	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 7	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 10	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 11	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 14	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 18	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 19	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 21	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 25	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 26	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 28	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]

Nota: IC = Intervalos de confianza.

En la tabla 11 se observa la v de Aiken para determinar la validez de contenido para la dimensión afrontamiento orientado al problema. Los resultados indican valores del coeficiente v de Aiken superiores a .80, lo que indica un grado de acuerdo aceptable entre los expertos que evaluaron la dimensión.

Tabla 12

Resultados de la v de Aiken para afrontamiento orientado a la emoción

Ítems	Categorías	V de aiken	IC 95%
Ítem 9	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 12	Claridad	0.95	[.75 - .99]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 17	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 23	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]

Nota: IC = Intervalos de confianza.

En la tabla 12 se observa la v de aiken para la validez de contenido para la dimensión afrontamiento orientado a la emoción. Los resultados indican valores del coeficiente v de aiken superiores a .80, lo que indica un grado de acuerdo aceptable entre los expertos que evaluaron la dimensión.

Tabla 13

Resultados de la v de Aiken para afrontamiento evitativo

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%
Ítem 4	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 5	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 8	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]
Ítem 13	Claridad	1.00	[.83 - 1.00]
	Pertinencia	1.00	[.83 - 1.00]

En la tabla 13 se presentan los resultados de la v de Aiken para determinar evidencias de validez basada en el contenido para la dimensión afrontamiento evitativo. Los resultados indican valores del coeficiente v de Aiken superiores a .80, lo que indica un grado de acuerdo aceptable entre los expertos que evaluaron la dimensión.

Validez de estructura interna

Tabla 14

Análisis descriptivo de los ítems del COPE 28

Nº	Ítems	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>g1</i>	<i>g2</i>
1.	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.	1.06	0.72	1.22	2.22
2.	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	2.51	0.83	-1.65	1.84
3.	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.	2.61	0.75	-1.90	2.65
4.	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	1.19	1.12	0.53	-1.09
5.	Me digo a mí mismo "esto es irreal".	0.31	0.77	2.60	5.79
6.	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	2.28	0.98	-1.01	-0.35
7.	Hago bromas sobre ello.	0.90	0.92	1.02	0.37
8.	Me critico a mí mismo.	0.95	0.90	0.83	0.06
9.	Consigo apoyo emocional de otros.	1.22	0.92	0.75	-0.17
10.	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	2.41	0.85	-1.18	0.20
11.	Renuncio a intentar ocuparme de ello.	0.42	0.89	2.14	3.29
12.	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	0.37	0.66	1.99	4.04
13.	Me niego a creer que haya sucedido.	0.43	0.80	1.88	2.66
14.	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.	1.18	1.13	0.50	-1.15
15.	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor	0.13	0.50	4.30	19.01
16.	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	0.89	1.06	0.94	-0.40
17.	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	1.22	1.08	0.54	-0.97
18.	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	2.24	1.05	0.04	1.30
19.	Me río de la situación.	0.80	1.01	1.08	0.00
20.	Rezo o medito.	1.95	1.09	-0.35	-1.41
21.	Aprendo a vivir con ello.	1.95	1.11	-0.47	-1.26
22.	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.	1.38	1.05	0.38	-1.05
23.	Expreso mis sentimientos negativos.	0.89	1.03	1.02	-0.10
24.	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	0.16	0.62	5.23	31.98
25.	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	0.30	0.79	3.34	12.55
26.	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	2.38	0.93	-0.92	0.35
27.	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.	0.43	0.79	2.72	9.95
28.	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.	1.52	0.97	0.74	0.08

Nota: *M* = Media; *DS* = Desviación estándar; *g1* = Asimetría; *g2* = Curtosis.

Se realizó el análisis descriptivo de los ítems: media, desviación estándar, coeficiente de asimetría y coeficiente de curtosis. (Hair et al., 2005). Se empleó el criterio de valores superiores +/- 1.5 como indicadores de valores superiores a lo esperado en cuanto asimetría y curtosis. (Forero et al., 2009). Del mismo modo, se

procedió a evaluar la homogeneidad de los ítems mediante las correlaciones ítem-test corregidas.

En la tabla 14, se observa, en primer lugar, que la mayor media la obtuvo el ítem 3 ($M = 2.61$; $\sigma = 0.75$) y la media más baja fue obtenida por el ítem 24 ($M = 0.16$; $\sigma = 0.62$). Por otro lado, los ítems 1, 2, 3, 5, 11, 12, 13, 15, 24, 25 y 27 presentaron elevados coeficientes de asimetría y curtosis, al estar por encima de ± 1.5 . (Forero et al., 2009).

En segundo lugar, se realizó el análisis de correlación ítem-test corregido para analizar el grado de asociación entre los ítems y la dimensión a la cual pertenecen (Elosua, 2003), reteniéndose únicamente aquellos que obtuvieron una correlación superior a 0.20. (Kline, 1998). En la Tabla 15 se observa que en la dimensión afrontamiento orientado al problema, los ítems presentaron correlaciones que van desde -0.054 (renuncio a intentar ocuparme de ello) hasta 0.515 (busco algo bueno en lo que está sucediendo), lo cual da cuenta de la inexistencia de homogeneidad en esta dimensión (Hogan, 2004), por ello se eliminarían los ítems 7, 11, 14, 19 y 25 debido a que no cumplirían el criterio de Kline (1998).

Asimismo, en la dimensión de afrontamiento orientado a la emoción los ítems presentaron correlaciones que van desde 0.158 (expreso mis sentimientos negativos) hasta 0.300 (consigo apoyo emocional de otros), lo cual sugiere la eliminación de los ítems 12 y 23 para mantener la homogeneidad en esta dimensión. (Hogan, 2004).

Finalmente, en la dimensión afrontamiento evitativo los ítems presentaron correlaciones que van desde 0.091 (rezo o medito) hasta 0.459 (me niego a creer que haya sucedido), lo cual da cuenta de la inexistencia de homogeneidad en esta dimensión. (Hogan, 2004). Los ítems 4, 20 y 22 se eliminaron debido a que no cumplen los criterios de Kline (1998).

Tabla 15

Correlaciones ítem-test corregidos de los ítems del COPE 28

N°	Ítems	r_{itc}
Dimensión afrontamiento orientado al problema		
2.	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	0.298
3.	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.	0.316
6.	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	0.395
10.	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	0.437
18.	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	0.515
21.	Aprendo a vivir con ello.	0.370
26.	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	0.462
28.	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.	0.251
Dimensión afrontamiento orientado a la emoción		
9.	Consigo apoyo emocional de otros.	0.300
17.	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	0.216
Dimensión afrontamiento evitativo		
5.	Me digo a mí mismo "esto es irreal".	0.302
8.	Me critico a mí mismo.	0.254
13.	Me niego a creer que haya sucedido.	0.459
15.	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	0.321
16.	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	0.300
24.	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	0.383
27.	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.	0.358

Nota: r_{itc} = Correlación ítem-test corregida

Finalmente, se realizó el análisis factorial confirmatorio para confirmar la estructura original, empleando el método de extracción de mínimos cuadrados no ponderados (ULS). Los resultados se presentan a modo de resumen en la tabla 16, en la que se muestran los índices de ajustes globales, comparativos y parsimoniosos de los dos modelos analizados.

Tabla 16

Índices de bondad de ajuste para los modelos propuestos para el COPE 28

Índices de ajuste	χ^2	df	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA (IC 95%)
Estructura original	469.78 (<.001)	116	4.050	0.604	0.536	0.110 (0.100-0.121)
Estructura bidimensional	233.57 (<.001)	77	3.033	0.795	0.720	0.090 (0.077-0.104)

Nota. χ^2 : Chi cuadrado; df : Grados de Libertad; χ^2/df : Razón de chi cuadrado entre grados de libertad; CFI: Comparative Fit Index; TLI: Índice de Tucker-Lewis; RMSEA: Standardized Root Mean Square Residual.

Se concluye que el modelo original de tres factores obtuvo índices que no satisfacen adecuadamente los criterios de ajuste global, incremental y de parsimonia. Sin embargo, el modelo bidimensional del instrumento se aproxima a los indicadores que satisfacen con mayor amplitud y alcanza índices de ajuste que guardan correspondencia parcial con la estructura original, pues se agrupan elementos potencialmente similares en el dominio temático correspondiente. En tal sentido, se eliminaría el factor denominado afrontamiento relacionado con la emoción.

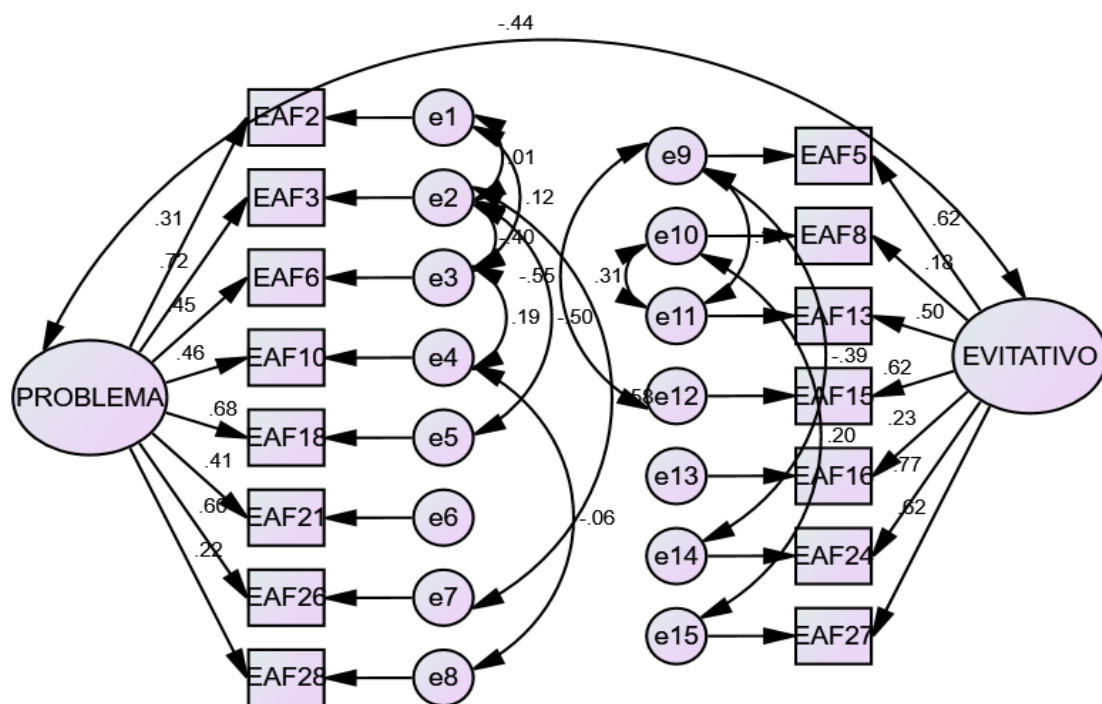


Figura 2. Análisis de estructura interna del COPE 28

Confiabilidad de consistencia interna del COPE 28

Para determinar la consistencia de las puntuaciones del COPE 28 se consideró la naturaleza ordinal de las respuestas y la ausencia de tau-equivalencia entre los elementos que la componen. Fue por esta razón que se recurrió a un software que permitiera calcular el coeficiente alfa estandarizado el cual reduce la probabilidad marginal de error de estimación de las respuestas ordinales y que no son equivalentes (JAMOV). Asimismo, se reporta el coeficiente omega.

Tabla 17
Consistencia interna del COPE 28

Factores	<i>M</i>	<i>DE</i>	α_s	ω
Orientado al problema	2.240	0.528	0.689	0.695
Evitativo	0.471	0.458	0.665	0.710

Nota: *M*: Media del ítem; *DE*: Desviación estándar del ítem; α_s : Coeficiente Alfa estandarizado; ω : Coeficiente Omega.

En la tabla 17, se presentan los coeficientes de fiabilidad alfa y omega para las dimensiones originales del COPE 28, las cuales muestran coeficientes alfa bajos; sin embargo, los coeficientes omega reportados para los dos factores superan el margen establecido (>.69).

Tabla 18
Normas percentilares del COPE

Pc	Orientado al problema	Evitativo	Categorías
25	15	1	0-24 Bajo
50	19	3	26-49 Medio
75	21	5	51-74 Alto

3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Primero se solicitó autorización al jefe de unidad de la UNISEBAN – PNP - Águila Negra en representación de la Universidad Autónoma del Perú, lo que permitió coordinar aspectos sobre la información de la población de estudio y la aplicación del instrumento y la gestión del consentimiento informado.

Una vez revisados y depurados los instrumentos, se diseñó una base de datos para realizar todos los análisis estadísticos pertinentes con el paquete IBM SPSS Statistics versión 23 y Jamovi. Para estimar las propiedades psicométricas de los instrumentos se realizó la validez de contenido por medio de juicio de expertos, la validez de estructura interna por medio del análisis confirmatorio, y la confiabilidad por medio del estadístico alfa de cronbach omega.

Posteriormente, se analizó la distribución de normalidad en la población de estudio, para identificar el tipo de distribución de la población con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, utilizando así el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, y para hallar diferencias significativas se utilizó el análisis con la prueba h de Kruskal-Wallis.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos e inferenciales

4.1.1. Síndrome de Burnout

En la tabla 19 se observa la distribución de los niveles de la variable SB, la cual consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se halló que, en la dimensión agotamiento emocional, la mayoría de los participantes se ubicaron en un nivel medio (41.4%), seguidos del nivel bajo (29.9%) y nivel alto (28.7%). Del mismo modo, en la dimensión despersonalización, la mayoría de los participantes se ubicaron en un nivel bajo (39%), seguidos del nivel alto (31.5%) y un nivel medio (29.5%). Por último, en la dimensión realización personal, la mayoría de los participantes se ubicaron en un nivel medio (43.4%), seguidos del nivel alto (29.1%) y un nivel bajo (27.5%).

Tabla 19

Distribución porcentual de los policías Águilas Negras según niveles por dimensiones de SB

Niveles	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Bajos	75	29.9	98	39.0	69	27.5
Medios	104	41.4	74	29.5	109	43.4
Altos	72	28.7	79	31.5	73	29.1
Total	251	100.0	251	100.0	251	100.0

4.1.2. Estrategias de afrontamiento

En la tabla 20, se presenta la distribución de los niveles de la variable EA, la cual consta de dos dimensiones: EA orientado al problema y EA evitativo. Se halló que, en la dimensión afrontamiento orientado al problema, la mayoría de participantes se ubicaron en niveles medios (43.4%), seguidos del nivel alto (28.7%) y del nivel bajo (27.9%). Del mismo modo, en la dimensión afrontamiento evitativo, la mayoría de participantes se ubicaron en niveles medios (37.5%), seguidos del nivel bajo (36.2%) y del nivel alto (26.3%).

Tabla 20

Distribución porcentual de los policías Águilas Negras según niveles de las dimensiones de estrategias de afrontamiento

Niveles	Afrontamiento orientado al problema		Afrontamiento evitativo	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Bajo	70	27.9	91	36.2
Medio	109	43.4	94	37.5
Alto	72	28.7	66	26.3
Total	251	100.0	251	100.0

4.1.3. Análisis de normalidad de las variables

En la tabla 21 se observan que todas las dimensiones de SB, así como todas las dimensiones de afrontamiento al estrés, no tienen puntuaciones que se aproximen a una distribución normal, ya que los coeficientes obtenidos son significativos ($p < .001$) y, por lo tanto, se debería emplear estadísticas no paramétricas para su análisis.

Tabla 21

Análisis de normalidad de las variables

Variables	K-S	GI	<i>P</i>
Agotamiento emocional	0.191***	251	0.000
Despersonalización	0.225***	251	0.000
Realización personal	0.193***	251	0.000
Afrontamiento orientado al problema	0.116***	251	0.000
Afrontamiento evitativo	0.163***	251	0.000

*Nota: *** $p < .001$*

4.2. Contratación de hipótesis

A continuación, se grafican los resultados para contrastar las hipótesis formuladas en la presente investigación.

4.2.1. Contrastación de hipótesis general

Tabla 22

Correlación entre las dimensiones

Variables	Afrontamiento orientado al problema		Afrontamiento evitativo	
	Rho	p.	R	p.
Agotamiento emocional	-0.311***	0.000	0.557***	0.000
Despersonalización	-0.106	0.095	0.438***	0.000
Realización personal	-0.259***	0.000	-0.313***	0.000

Nota: *** $p < .001$

En la tabla 22 se observa el resultado de los coeficientes de correlación rho de spearman. Se halló que la dimensión agotamiento emocional se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), débil e inversa con la dimensión afrontamiento orientado al problema; es decir que, a mayor agotamiento emocional existirá menor afrontamiento orientado al problema. Por otro lado, el agotamiento emocional se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), moderada y directa con la dimensión afrontamiento evitativo; es decir que, a mayor agotamiento emocional existirá mayor afrontamiento evitativo.

Por su parte, la dimensión despersonalización solamente se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), moderada y directa con la dimensión afrontamiento evitativo; es decir que, a mayor despersonalización existirá mayor afrontamiento evitativo.

Finalmente, se halló que la dimensión realización personal se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), débil e inversa con la dimensión afrontamiento orientado al problema. Por otro lado, la realización personal se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), débil e inversa con la dimensión afrontamiento evitativo.

4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Tabla 23

Comparación de las dimensiones del síndrome de Burnout según edad

Variables	Rangos promedio				H	p
	20 a 29 (n=97)	30 a 39 (n=88)	40 a 49 (n=37)	50 a 59 (n=29)		
Agotamiento emocional	116.71	127.84	148.74	122.47	5.399	.145
Despersonalización	137.03	123.62	118.08	106.43	5.210	.157
Realización personal	120.38	120.15	139.18	145.76	4.594	.204

En la tabla 23 se presenta que el grupo de 40 a 49 años de edad sobresale en la dimensión agotamiento emocional; mientras que el grupo de 20 a 29 años de edad sobresale en la dimensión despersonalización; y, finalmente, el grupo de 50 a 59 años sobresale en la dimensión realización personal. También se observa que al realizar el análisis con la prueba *h* de kruskal-wallis no se han hallado diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$).

Tabla 24

Comparación de las dimensiones del síndrome de Burnout según grados

Variables	Rangos promedio									X ²	P
	Sup. (n=14)	Bri. (n=21)	T.1° (n=13)	T.2° (n=17)	T.3° (n=17)	S.1° (n=28)	S.2° (n=41)	S.3° (n=93)	S.S. (n=7)		
Agotamiento emocional	126.32	143.19	148.62	144.26	105.44	140.29	124.59	115.17	132.36	8.18	.416
Despersonalización	116.71	120.79	144.73	102.74	101.91	128.52	124.23	134.46	128.36	6.56	.585
Realización personal	130.21	163.12	143.58	141.21	99.47	134.86	116.10	115.90	157.79	13.86	.086

Nota: Sup.= Suboficial superior, Bri. = Suboficial brigadier, T.1° = Suboficial técnico de primera, T.2° = Suboficial técnico de segunda, T.3° = Suboficial técnico de tercera, S.1° = Suboficial de primera, S.2° = Suboficial de segunda, S.3° = Suboficial de tercera, S.S. = Suboficial de servicios.

En la tabla 24 se observa que el grupo de suboficiales técnicos de primera sobresalen tanto en la dimensión agotamiento emocional como en la dimensión despersonalización; mientras que, el grupo de suboficiales brigadieres sobresalen en la dimensión realización personal. Se observa también que al realizar el análisis con

la prueba h de Kruskal-Wallis no se han hallado diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$).

Tabla 25

Comparación de las dimensiones del síndrome de Burnout según tiempo de servicio

Variables	Rangos promedio				H	p
	1 a 10 (n=131)	11 a 20 (n=63)	21 a 30 (n=40)	31 a + (n=17)		
Agotamiento emocional	120.96	120.47	151.86	124.47	6.143	.105
Despersonalización	134.46	112.16	127.41	108.79	5.377	.146
Realización personal	122.90	114.52	139.88	159.74	7.057	.070

En la tabla 25 se observa que el grupo de 21 a 30 años de servicio sobresale en la dimensión agotamiento emocional; mientras que el grupo de 1 a 10 años de servicio sobresale en la dimensión despersonalización; y, finalmente, el grupo de 31 a más años de servicio sobresale en la dimensión realización personal. También se observa que al realizar el análisis con la prueba h de kruskal-wallis no se han hallado diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$).

Hipótesis específica 2

Tabla 26

Comparación de las dimensiones de las EA según edad

Variables	Rangos promedio				H	p
	20 a 29 (n=97)	30 a 39 (n=88)	40 a 49 (n=37)	50 a 59 (n=29)		
Afrontamiento orientado al problema	142.71	134.63	93.41	85.52	23.016	0.000
Afrontamiento evitativo	119.60	138.98	121.49	113.78	4.624	0.202

En la tabla 26 se observa que el grupo de 20 a 29 años de edad sobresale en la dimensión afrontamiento orientado al problema; mientras que el grupo de 30 a 39 años de edad sobresale en la dimensión afrontamiento evitativo. Se observa también que al realizar el análisis con la prueba h de kruskal-wallis se encontró que solo en la dimensión afrontamiento orientado al problema existían diferencias altamente significativas según la edad ($p < .001$).

Tabla 27

Comparación de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento según grados

Variables	Rangos promedio									X ²	P
	Sup. (n=14)	Bri. (n=21)	T.1° (n=13)	T.2° (n=17)	T.3° (n=17)	S.1° (n=28)	S.2° (n=41)	S.3° (n=93)	S.S. (n=7)		
Afrontamiento orientado al problema	77.21	84.10	75.65	155.09	110.29	110.91	141.33	148.51	81.79	37.932	0.000
Afrontamiento evitativo	124.96	130.64	134.62	116.56	124.68	150.13	127.23	122.52	66.86	8.698	0.368

Nota: Sup.= Suboficial superior, Bri. = Suboficial brigadier, T.1° = Suboficial técnico de primera, T.2° = Suboficial técnico de segunda, T.3° = Suboficial técnico de tercera, S.1° = Suboficial de primera, S.2° = Suboficial de segunda, S.3° = Suboficial de tercera, S.S. = Suboficial de servicios.

En la tabla 27 se observa que el grupo de suboficiales técnicos de segunda sobresalen tanto en la dimensión afrontamiento orientado al problema; mientras que, el grupo de suboficiales de primera sobresalen en la dimensión afrontamiento evitativo. Se observa también que al realizar el análisis con la prueba *h* de kruskal-wallis se encontró que solo en la dimensión afrontamiento orientado al problema existían diferencias altamente significativas según el grado ($p < .001$).

Tabla 28

Comparación de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento según tiempo de servicio

Variables	Rangos promedio				H	p
	1 a 10 (n=131)	11 a 20 (n=63)	21 a 30 (n=40)	31 a + (n=17)		
Afrontamiento orientado al problema	139.00	135.54	85.59	85.53	23.128	0.000
Afrontamiento evitativo	121.67	131.23	133.59	122.12	1.303	0.728

En la tabla 28 se observa que el grupo de 1 a 10 años de servicio sobresale en la dimensión afrontamiento orientado al problema; mientras que el grupo de 21 a 30 años de servicio sobresale en la dimensión afrontamiento evitativo. Se observa también que al realizar el análisis con la prueba *h* de Kruskal-Wallis se encontró que solo en la dimensión afrontamiento orientado al problema existían diferencias altamente significativas según el tiempo de servicio ($p < .001$).

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La presente tesis expone la realidad actual que se presenta dentro de una institución policial ubicada en la provincia de Lima, apuntó a relacionar las dimensiones del SB y las dimensiones de EA en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, lo cual evidencio correlaciones débiles e inversas, moderadas y directas, pero altamente significativas en las variables estudiadas.

El sustento teórico detrás de estos resultados se puede hallar en lo sostenido por Marsollier y Aparicio (2014), quienes refieren que el proceso en la cual el sujeto llega al SB se halla íntimamente enlazado al uso y desarrollo de los recursos personales o estrategias de afrontamiento (acciones o pensamientos) que acondiciona cada individuo para afrontar las exigencias del ambiente.

Respecto a la primera hipótesis formulada en el presente estudio, se reportó que la dimensión agotamiento emocional se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), débil e inversa con la dimensión afrontamiento orientado al problema; en otras palabras, a mayor agotamiento emocional existirá menor afrontamiento orientado al problema.

Es muy probable que esto se deba a que el agotamiento emocional nace a partir de una reducción de recursos emocionales del colaborador frente a las exigencias laborales, lo que causa una mayor fatiga mental, física y emocional. (Bosqued, 2008). Asimismo, la despersonalización se evidencia al observarse un trato poco humanitario dirigido a los clientes o usuarios del servicio. (Gil, 2005). En ese sentido, los policías que presenten más agotamiento emocional y despersonalización emplearán menos el EA enfocado en el problema, siendo este la EA más confrontadora.

Esto se contrasta con lo encontrado por algunos investigadores, tales como Lauzon (1991), Leiter (1991), Pines, Aronson y Kafry (1981) y Rowe (2000) citados por Martínez (2010) quienes mencionan que el agotamiento emocional se produce en asociación con niveles bajos de afrontamiento orientado al problema. También coincide con lo expresado por Maslach (2009), quien señala que las características del trabajo pueden promover o reducir el estrés emocional, haciendo hincapié en las características del empleo como factores importantes del agotamiento emocional.

Por otro lado, se evidencia que el agotamiento emocional se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), moderada y directa con la dimensión afrontamiento evitativo; es decir que, a mayor agotamiento emocional existirá mayor afrontamiento evitativo. Este hallazgo apunta a la misma dirección de los hallazgos en otras investigaciones, observándose en aquellos que a mayor desgaste emocional y malestar físico mayor utilización de estilos de afrontamiento pasivo, desentendimiento conductual y cognitivo, por ejemplo. (Blanch, Aluja y Biscarri, 2002; Moran, 2005; Rohman, 1987).

Por otro lado la dimensión despersonalización solo se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), moderada y directa con la dimensión afrontamiento evitativo; es decir que, a mayor despersonalización existirá mayor afrontamiento evitativo. Esta conclusión se asemeja a la teoría de Gil (2005) quien explica que el síndrome de Burnout se manifiesta paulativamente ante el uso frecuente de estrategias de afrontamiento poco funcionales, las mismas que los colaboradores emplean con la finalidad de salir de un entorno laboral que desfavorece alguna dimensión de su salud.

Estos resultados también están acorde con los aportes teóricos de Baron y Kenny (1986), quienes sostienen que las EA centrado en la evitación provocan estrés disfuncional asociados a la despersonalización y al agotamiento emocional, claros indicadores del SB.

Por su parte, Gantiva, Luna, Dávila y Salgado (2010) mencionan que el SB se caracteriza por las respuestas de ansiedad y estrés, lo cual interpreta el mantenimiento del mismo desde las conductas por evitación, la cual se fortalece de forma negativa.

En cuanto a la dimensión realización personal, se halló que se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), débil e inversa con la dimensión afrontamiento orientado al problema; en otras palabras, a mayor realización personal existirá menor EA orientado al problema. Dichos resultados guardan relación con la investigación de Linares y Poma (2016), quienes encontraron que existe baja, inversa y altamente significativa relación entre la realización personal y la EA enfocado en el problema ($r = -.266$, $p = .01$) en policías de Lima.

Por su parte, Gantiva, Jaimes y Villa (2010) señalaron que las personas que evalúan los eventos laborales como retos y no como amenazas suelen presentar niveles adecuados en la escala realización personal. Además, cuando se evalúan los eventos laborales como oportunidades y no como amenazas, el policía enfrenta las situaciones eficazmente, sin buscar apoyo instrumental, planificación, afrontamiento activo, estrategias típicas de la EA enfocada en el problema. También estos coinciden con los estudios de Quiros (2013), este autor señala que a mayor realización personal mayores sentimientos de competencia, lo que se traduce en estrategias de afrontamiento más activas y confrontadoras que aquellos que se perciben menos competentes. En efecto, el policía que se autoperciba realizado y competente no emplearía estrategias de afrontamiento orientado al problema.

Por otro lado, la realización personal se relaciona de manera altamente significativa ($p < .001$), débil e inversa con la dimensión afrontamiento evitativo; es decir que, a mayor realización personal existirá menor afrontamiento evitativo. Esto significa que a mayores sentimientos de satisfacción y logro en el trabajo por parte de los policías, mayor control sobre sus emociones y sobre su desempeño profesional. En otras palabras, los policías emplearán menos las estrategias evitativas desadaptativas (Cassaretto, Chau, Oblitas y Valdez, 2003); asimismo, al utilizar menos las estrategias evitativas, las condiciones serían más favorables en pro de su eficacia y salud.

Del mismo modo las correlaciones encontradas en la presente investigación coinciden con los datos obtenidos por Quiros (2013), quien encontró correlación en las dimensiones; agotamiento emocional y despersonalización del SB con la EA evitativo, siendo estas directas en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto. En cuanto a la dimensión realización personal dicho estudio se contrapone a los resultados obtenidos, ya que esta dimensión se correlaciona de manera directa con las EA centradas en el problema.

Respecto a las correlaciones encontradas en el estudio realizado, se puede afirmar que el Burnout se asocia a experiencias de policías en las que se perciben imposibilitados de enfrentar los eventos estresores adaptativamente, por lo tanto, usan estrategias de afrontamientos de escape y evitación. No obstante, puesto que presentan carencias de resolución de problemas, el malestar se va acumulando y se

presentan el proceso de desgaste profesional en mayor nivel. (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Concerniente al nivel descriptivo de las dimensiones del Burnout, se encontró que, en la dimensión agotamiento emocional, la mayor parte de los participantes se ubicaron en un nivel medio (41%). Al respecto Gershon (2002), sostiene que esto se debe al trabajo estresor y peligroso correspondiente a la constante confrontación a la que son expuestos: incidentes traumáticos y violencia, incluyendo la probabilidad de ser lesionado o asesinados. A ellos se agregan los aspectos específicos del trabajo policial, como es la elevada demanda y bajo control, el trabajo por turnos, y el frecuente contacto con el ciudadano. Esto genera agotamiento emocional y angustia. En este sentido, el síndrome de Burnout suele afectar a colaboradores cuyas tareas demandan atención y concentración profunda, y cuando se sienten pieza clave para solucionar problemas en la empresa o institución. (Maslach y Jackson, 1981).

Por otro lado, en la dimensión despersonalización, la mayor parte de los policías se ubicaron en niveles bajos de despersonalización (39.0%). Este resultado tiene soporte teórico por medio de los postulados de Edelwich y Brodsky (1980). Estos autores señalan que el SB presenta 4 etapas. En la etapa de apatía, fase central del SB, se encuentra el deterioro de sus expectativas que provoca en el individuo la inmovilización de sus actividades, generando apatía y falta de interés.

En la dimensión realización personal la mayor parte de los efectivos se ubicaron en niveles medios (43.4%), siendo el soporte de estos resultados la explicación del teórico Cherniss (1993) quien postula que las características del contexto laboral facilitan el desarrollo de sentimientos de éxito en el trabajador que ayudan a prevenir el SB. Entonces se puede afirmar que los efectivos policiales con mejores sentimientos de superación se desarrollan mejor profesionalmente, generando una mejor imagen institucional, lo que conllevaría a controlar y/o manejar más adecuadamente el síndrome de Burnout.

Por otro lado, estos últimos resultados discrepan con el estudio realizado por Orellana (2017), quien halló que el 64% de policías manifiestan niveles elevados en la dimensión de agotamiento emocional, el 40% revelan un nivel intermedio en la

dimensión de falta de realización personal y el 38% de efectivos de la Región Policial de Huaraz presentan niveles altos de despersonalización.

Referente al nivel descriptivo de las dimensiones de estrategias de afrontamiento, los datos reportaron que en la dimensión EA orientado al problema, la mayor parte de policías del Águila Negra se ubicaron en un nivel medio (43.4%). Estos resultados no conciden con el estudio de Santiago y Paredes (2015), quienes encontraron que el 62% de militares poseen un nivel bajo del estilo de afrontamiento centrado en el Problema.

Asimismo, en la dimensión afrontamiento evitativo, la mayoría de policías del Águila Negra se ubicaron en un nivel medio (37.5%). Al respecto, Gil-Monte y Peiró (1997) consideran que el tipo de EA empleada se relaciona con el SB. Se puede afirmar que el desarrollo del SB está vinculado a experiencias en donde el policía se siente incapaz de enfrentar el estrés de manera adaptativa y se ve imposibilitado a modificar las situaciones problemáticas, por lo que recurre a la ejecución de mecanismos de afrontamiento como la evitación y el escape. No obstante, dado que presentan carencias de resolución de problemas, el malestar se va acumulando y se presenta el proceso de desgaste profesional en mayor nivel. (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Respecto a la primera hipótesis específica, sobre las diferencias significativas en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización por el trabajo del SB según edad, no se halló diferencias significativas ($p > .05$). Los datos encontrados coinciden con el estudio hecho por Callirgos (2017), quien al comparar el SB expresado en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal según edad, no encontró diferencias significativas en los suboficiales de Lima. Al respecto, Mingote y Pérez (2003) aseguran que la edad no establece diferencia significativa en el SB, de igual forma Guillén (2000), quien menciona que en relación a la edad con el SB no es clara. En contraposición tenemos a lo expuesto por Maslach (2009) quien refiere que el Burnout hace su aparición principalmente en la etapa inicial de la vida laboral de una persona. Conforme se gana experiencia se desarrolla una mayor capacidad para afrontar las vicisitudes propias de su labor.

Del mismo modo, no se halló diferencias significativas en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del SB según grados y tiempo de servicio ($p > .05$). Referente a los años de servicio, tenemos a lo expuesto por Brooks y Piquero (1998) citados por García (2013), y a Lennings (1997) citado por García (2013), quienes están convencidos de que los años de antigüedad de los policías presentan niveles de estrés bastante bien distribuidos, por lo que más años y menos años no impactan en el estrés. (Kurtz, 2008). La causa de que los novatos que presentan bajos niveles de estrés son su alta energía, entusiasmo y motivación. Mientras que la causa de que los veteranos presenten bajos niveles de estrés es su adaptación. (Canizzo y Liu, 1995).

De manera general podemos concluir que para las tres dimensiones evaluadas del Burnout la edad, grados y tiempo de servicio no influyen en el desarrollo del síndrome de Burnout en los suboficiales del Águila Negra. Estos resultados conciden con el estudio hecho por Gonzales (2017), quien no halló diferencias estadísticamente significativas de las dimensiones del síndrome de Burnout según edad, grados y tiempo de servicio en los efectivos de las comisarias del distrito de Comas.

De acuerdo a la hipótesis específica de diferencias significativas, en las dimensiones de las EA según edad, grados y tiempo de servicio, los resultados reportaron que solo en la dimensión afrontamiento orientado al problema existieron diferencias altamente significativas según la edad ($p < .001$), ya que se observó que el grupo de 20 a 29 años de edad sobresale en la dimensión afrontamiento orientado al problema.

Al respecto Lazarus y Folkman (1984) manifestaron que las EA centradas en el problema implican la realización de un plan de acción para enfrentarlos, como acciones directas, la toma de decisiones y reaccionar adecuadamente a estos aspectos nocivos del entorno o de la organización del trabajo.

Referente a las EA según grados, se halló que solo en la dimensión afrontamiento orientado al problema existían diferencias altamente significativas ($p < .001$) en los efectivos del Águila Negra, ya que se evidenció que el grupo de suboficiales técnicos de segunda sobresalen en la dimensión EA orientado al problema. Con respecto a las EA según tiempo de servicio, se observó también que solo en la dimensión EA

orientado al problema existían diferencias altamente significativas ($p < .001$), ya que se reportó que en el grupo de 1 a 10 años de servicio sobresalió la dimensión EA orientado al problema, lo que nos da a entender que los efectivos que presentan menos años de servicio son los que emplean en mayor medida la EA orientado al problema.

5.2. Conclusiones

Se halló una correlación negativa ($r = -.311$, $r = -.259$ y $r = -.313$) y muy significativa ($p < .001$) entre la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión EA orientado al problema; entre la dimensión realización personal y la dimensión EA orientado al problema; y entre la dimensión realización personal y la dimensión EA evitativo, respectivamente. Asimismo, una correlación positiva ($r = .557$ y $r = .438$) y muy significativa ($p < .001$) entre la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión EA evitativo; y entre la dimensión despersonalización y la dimensión EA evitativo, respectivamente. Esto indica que el Burnout que esté presente en los efectivos policiales podría depender de los estilos de afrontamiento al estrés que los caracterice, especialmente cuando la EA es evitativo; es decir, cuando no afronta ni resuelve los eventos estresores, sino por el contrario, huye de ellos.

Respecto al agotamiento emocional y a la realización personal, la mayor parte de los efectivos presentaron niveles medios, 41.4% y 43.4%, respectivamente; y en despersonalización la mayoría de los efectivos presentaron niveles bajos (39%). Esto indica que la mayoría de efectivos evaluados no presentan niveles altos de Burnout, por lo que aumenta la probabilidad de que estemos frente a un cuerpo policial con adecuada salud psicológica.

En cuanto a las dimensiones EA orientado al problema y evitativo, la mayor parte de los efectivos se ubicaron en niveles medios, 43.4% y 37,5%, respectivamente. Esto podría significar que no existe una fuerte tendencia a utilizar estos estilos de afrontamiento. Cabe la posibilidad de que los efectivos alternen entre un estilo y otro según las circunstancias.

No se encontró diferencias significativas en las dimensiones del SB ($p > .05$), según edad, grado y tiempo de servicio. Este resultado invita a pensar que el Burnout no distingue, es decir, puede presentarse en la misma magnitud (poco o mucho) en

cualquiera de las edad, grados o tiempo de servicio, y que son otras las variables intervinientes en su desencadenamiento.

Finalmente, se encontró diferencias significativas solo en la dimensión afrontamiento orientado al problema ($p < .001$), según edad, grado y tiempo de servicio. Esto indica que mientras menos tiempo de servicios, mientras menos edad se tenga y mientras menos grado se tenga, se tendrá mayor probabilidad de presentar un estilo de afrontamiento orientado al problema por parte de los efectivos de la PNP. Los años brindan la seguridad y experiencia necesaria para discernir mejor entre un estilo y el otro y utilizarlo según sea la circunstancia, los más jóvenes probablemente de manera vehemente desean afrontar cualquier acontecimiento siempre sin medir las consecuencias.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda que la Unidad Águila Negra y la Policía Nacional del Perú (PNP) programen actividades de crecimiento y desarrollo personal, relacionadas a: autoconciencia, autocontrol y automotivación. Puesto que como se ha observado en la correlación hallada, puede que concentrando esfuerzos en educar en estilos de afrontamiento se impacte indirectamente en reducir la probabilidad de que exista Burnout en el cuerpo policial.

Se recomienda que la Unidad Águila Negra promueva actividades extralaborales que ayuden a los policías a relajarse y salir del contexto laboral, las cuales pueden ser: deporte, gimnasio, vínculo amistoso como un compartir para mejorar el ambiente laboral y controlar el estrés laboral. Esto debido a los niveles de bournot encontrados en este estudio, que si bien no son niveles alarmantes, siempre se puede estar mejor.

Se recomienda que las escuelas de capacitación y especialización del Águila Negra realicen programas de sensibilización para el desarrollo de EA. Asimismo, que realicen actividades de desarrollo de habilidades de autorregulación emocional para enriquecer la capacidad del afrontamiento de estrés cotidiano. Esto debido a que la mayoría se ubicó en niveles medios, cuando podrían fortalecer sus competencias en estas estrategias de afrontamiento.

Se recomienda que se realicen más investigaciones comparativas sobre Burnout, dado que las variables de comparación incluidas en este estudio no resultaron significativas en su comparación, por lo que se necesita más evidencias para llegar a resultados concluyentes al respecto.

Se recomienda realizar actividades de formación en estrategias de afrontamiento según edad, tiempo de servicio y rango, puesto que, como se observa en los resultados de este estudio, el estilo de afrontamiento está más presente en jóvenes, novatos y de menor rango.

REFERENCIAS

Álvarez, C. y Fernández, R. (2014). Equilibrio psicológico y Burnout académico. *Revista de Investigación en Educación*, 1(12), pp. 32-39. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4736024>

Álvarez, D. (2017). *Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la Superintendencia de Drogas Peligrosas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6729/ALVAREZ%20MARIN.pdf?sequence=1>

Álvarez, L. (2014). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería del servicio de UCI del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. Recuperado de <https://www.sesp.org/files/The%20Moderator-Baron.pdf>

Balestrini, A. (2002). *Como se elabora un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Van Nostrand.

Bisquerra, R. (2000). *Métodos de investigación educativa: guía práctica*. Barcelona, España: Ceac.

Blanch, P. A., Aluja, F. A. y Biscarri, G. J. (2002). Síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout) y estrategias de afrontamiento: Un modelo de Relaciones Estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18(1), 57-74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317661003>

Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome del Burnout. ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona, España: Paidós.

- Callirgos, Y. (2017). *Síndrome de Burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11245/Callirgos_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cannizzo, T. A. & Liu, P. (1995). The Relationship Between Levels of Perceived *Burnout* and Career Stage Among Sworn Police Officers. *Monmouth University. Police studies*, 18(3), 53-68.
- Carver, C. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief Cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16250744>
- Carver, C., Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. Recuperado de <http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/documents/p89cope.pdf>
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H. y Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología*, 21(2), 364-392.
- Chávez, F. (2014). *Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires* (Tesis de pregrado). Recuperado de imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in the human services*. California, Estados Unidos: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of Burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). London: Taylor y Francis.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York, Estados Unidos: Human Sciences Press.

- Elosua, P. (2003). Sobre la validez de los tests. *Psicothema*, 15(2), 315-321.
- Fernández, E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis de doctorado). Universidad de León, León, México.
- Forero, C. G., Maydeu-Olivares, A. & Gallardo-Pujol, D. (2009). Factor analysis with ordinal indicators: A Monte Carlo study comparing DWLS and ULS estimation. *Structural Equation Modeling*, 16(4), 625-641.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social*, 30(1), 159-165.
Recuperado de 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x.pdf
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (2000). *Escala de Afrontamiento para adolescentes*. Madrid, España: TEA ediciones.
- Gantiva, C., Luna, A., Dávila, A. y Salgado, M. (2010). Estrategias de afrontamiento en personas con ansiedad. *Revista Psychologia. Avances de la disciplina*, 4(1), 63-70.
- Gantiva, C. A., Jaimes, S. y Villa, M. C. (2010). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, 26, 36-50.
- García, S. (2013). *Uniformes quemados. El syndrome de Burnout en el cuerpo de policía de Mossos d'Esquadra* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/20932/TFG_SARA_GR.pdf?sequence=1
- Gershon, R. (2002). Work stress in aging police officers. *Journal of occupational and environmental medicine*, 44(2), 160-167.

- Gil, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica Interação Psy*, 1(1), 19-33. Recuperado de <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gil, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.
- Gonzales, A. (2017). *Síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3267/Gonzales_FAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillén, C. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España: Mc Graw-Hill.
- Guzmán, G. (2013). *Estrés y Burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://201.159.222.99/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (2005). *Análisis multivariante*. Madrid, España: Pearson.
- Halstead, M., Bennet, S. y Cunningham, W. (1993). Medición de afrontamiento en adolescentes: una aplicación de las formas de afrontar. *Revista de psicología clínica infantil*, 22(3), 337-344.
- Hernández, M., Fernández, J. y Baptista R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas. Una introducción práctica*. Ciudad de México, México: Manual Moderno.

- Kline, P. (1998). *The new psychometrics: science, psychology and measurement*. London, Inglaterra: Routhledge.
- Kurtz, L. (2008): "Controlled Burn: The Gendering of Stress and *Burnout* in Modern Policing". *Feminist Criminology*, 3(3), 216-238.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Levano, J. (2018). *Afrontamiento al estrés en el personal militar de diferentes unidades hospitalarias del Hospital Militar Central del Perú "Crl. Luis Arias Schreiber"* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2059>
- Linares, A, y Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llaja, V., Sarriá, C. y García, P. (2007). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson - Muestra Peruana*. Lima, Perú: Pinedo.
- Marsollier, R. y Aparacio, M. (2014) Las estrategias de afrontamiento: una alternativa frente a situaciones desgastantes. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(3), 8-13. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/racc/article/view/5244/5408>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Martínez, M. (2005). *Quemado por el trabajo*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=6470>

- Maslach, C. (1982). *Understanding Burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. En: *Job Stress and Burnout*. London, Inglaterra: Sage Publication, pp. 29-40.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32, 37-43.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (2010). *Manual de Maslach Burnout Inventorio*. Madrid, España: Spanish Version.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, Estados Unidos: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, (52), 397-422. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Mebus, S. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017* (Tesis de pregrado). 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>
- Mediano, L. y Fernández, G. (2001). *El Burnout y los médicos, un peligro desconocido*. Madrid, España: Grupo Ferrer.
- Merino, C. y Livia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice de validez de contenido: Un programa visual basic para la V de Aiken. *Anales de Psicología*, 25(1), 169-171.
- Mingote, A. y Pérez, S. (2003). *Estrés en la enfermería*. Madrid, España: Díaz De Santos Ediciones.

- Ministerio de Salud (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Recuperado de http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
- Monte, G. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica Interação Psy*, 1(1), 19-33.
- Morán, C. (2005). Personalidad, afrontamiento y Burnout en profesionales de atención a personas con discapacidad intelectual. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 36(1), 30-39.
- Morán, C., Landero, R. y Gonzales, M. (2010). COPE-28: Un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543- 552. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=64716832020>
- Oblitas, L. (2004). *Manual de psicología clínica y de la salud hospitalaria*. Bogotá, Colombia: PSICOM.
- Olavarría, L. (15 de marzo de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de Burnout. *El Economista*. Recuperado de <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- Orellana, C. (2017). *Síndrome Burnout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9029/Tesis_59674.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo- un reto colectivo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo*

tradicional. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Palomino, D. (2017). *Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empleada por policías de tránsito que trabajan en el sector II Pro-Lima Norte, 2016* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5991>

Perlman, B., & Hartman, E. (1982). *An Integration of Burnout into a Stress Model*. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=ED190939>

Pines, A. & Aaronson, E. (1988). *Career Burnout Causes and cures*. Recuperado de <http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Quiros, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5098/QUIROS_SEMINARIO_SILVANA_BURNOUT_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, H. (2013). *Sobrecarga del cuidador y modos de afrontamiento al estrés en madres de hijos con discapacidad severa, pertenecientes a CEBEs de diversos distritos de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Rohman, C. (1987). *A study of Burnout among psychologists* (Tesis de doctorado). State University of New Jersey, New Jersey, Estados Unidos.

Rojas, J. y Morán, T. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de criminología, seguridad Privada y Criminalística*, 30(1). 1-17. Recuperado de https://www.academia.edu/12298763/S%C3%ADndrome_de_Burnout_y_satisfacci%C3%B3n_de_vida_en_polic%C3%ADas_ministeriales_mexicanos_Burnout_syndrome_and_life_satisfaction_in_Mexican_judicial_police_

Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencias de Lima* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Saldaña, H. (2018). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de Burnout de los suboficiales de la división de investigación de robos de la Dirincri de Lima* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8962/1/T059_70155380_T.pdf

Santiago, A. y Paredes, J. (2015). *Dimensiones del síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque, 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/409/15.%20SANTIAGO%20Y%20PAREDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Seisdedos, N. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual*. Madrid, España: TEA ediciones.

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

Ventura-León, J. (2019). De regreso a la validez basada en el contenido. *Adicciones*, 20(10). Recuperado de <http://www.adicciones.es/index.php/adicciones/article/view/1213>.doi:<http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1213>.

Vinaccia, A. y Alvaran, F. (2004). El síndrome de Burnout en una muestra de enfermeras: un estudio exploratorio. *Terapia psicológica*, 22(1), 9-16.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>Problemas específicos PE1: ¿Qué nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout presentan los efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú? PE2: ¿Qué nivel de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento presentan los efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Describir el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout que presentan efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú. OE2: Describir el nivel de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento que</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Existen diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de Burnout en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio. HE2: Existen diferencias significativas en las dimensiones de las</p>	V1. Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	
			Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1-2-3-6-8-13-14- 16-20	Bajo	
			La despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5-10-11-15-22	Medio	
			Realización personal	Sentimientos de auto eficiencia Realización personal en el trabajo	4-7-9-12-17-18- 19-21	Alto	
			V2 Estrategias de afrontamiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	
			Afrontamiento orientado al problema	Afrontamiento activo	2-10	Bajo	
				Planificación	6-26		
				Apoyo instrumental	1-28		
				Reinterpretación positiva	14-18		Medio
				Aceptación	3-21		
				Humor	7-19		
Desconexión	11-25						
	Desahogo	12-23	Alto				

<p>P3: ¿Qué diferencias significativas existen en las dimensiones del síndrome de Burnout en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio?</p> <p>P4: ¿Qué diferencias significativas existen en las dimensiones de estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio?</p>	<p>presentan los efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>OE3: Identificar diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de Burnout en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio.</p> <p>OE4: Identificar diferencias significativas en las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio.</p>	<p>estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú según edad, grados y tiempo de servicio.</p>	Afrontamiento orientado a la emoción	Uso de apoyo	9-17	
			Afrontamiento evitativo	Negación	5-13	
				Religión	16-20	
				Uso de sustancias	15-24	
				Auto-inculpación	8-27	
Auto-distracción	4-22					

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 01
INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH MBI
Maslach y Jackson (1981)

Instrucciones

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente.

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
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.							
5. Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							

10. Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento realmente que me importa poco lo que le ocurra a los ciudadanos.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.							
18. Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 03

CUESTIONARIO COPE- 28

Morán y Manga (2010)

Instrucciones: Mediante este instrumento se pretende conocer qué hizo o cómo se sintió usted al encontrarse en una situación estresante. Responda a cada pregunta por separado. No hay preguntas correctas o incorrectas, solo elija la respuesta más exacta para usted. Indique lo que usted ha hecho realmente, no lo que la gente suele hacer o lo que debería haber hecho. Por favor, responda a todas las preguntas marcando con un aspa (**X**) en el recuadro que señale su mejor respuesta, para lo cual tenga en cuenta las siguientes alternativas: NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE.

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3. Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5. Me digo a mí mismo "esto es irreal".				
6. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7. Hago bromas sobre ello.				
8. Me critico a mí mismo.				
9. Consigo apoyo emocional de otros.				
10. Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
11. Renuncio a intentar ocuparme de ello.				

12. Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
13. Me niego a creer que haya sucedido.				
14. Intento verlo con otros ojos para hacer que parezca más positivo.				
15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
16. Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
19. Me río de la situación.				
20. Rezo o medito.				
21. Aprendo a vivir con ello.				
22. Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
23. Expreso mis sentimientos negativos.				
24. Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
25. Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
26. Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
27. Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

ANEXO 4:
INFORME DE SOFTWARE ANTI PLAGIO

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO EN EFECTIVOS DEL ÁGUILA NEGRA DE
LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE
INTERNET

2%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

4%

2

www.dspace.uce.edu.ec

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Nacional del Centro
del Peru

Trabajo del estudiante

1%

4

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

dspace.unach.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

ANEXO 5:
CARTAS DE PERMISO PARA INSTITUCIONES

CARGO



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

OFICIO 023-2019-U. AUTONOMA-FH/CAPP

Lima Sur, 12 de setiembre del 2019

Comandante Víctor Alberto Oliva Angulo
Jefe del Departamento de Seguridad de Bancos

De nuestra mayor consideración
Presente. -

Es grato dirigirnos a Usted para expresarle nuestro cordial saludo a nombre de las autoridades de la Universidad Autónoma del Perú y el nuestro propio, así mismo, aprovechamos la oportunidad para solicitarle autorice el ingreso a la institución, a su cargo, de nuestra estudiante de la Carrera Académico Profesional de Psicología-Facultad de Humanidades, quien como parte de la tesis titulada: **"Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú"**, desea aplicar pruebas psicológicas (instrumentos de investigación) dirigido al personal de su representada. Todo ello servirá para el recojo de datos para la mencionada investigación. La persona encargada que realizará dicha actividad es:

GERALDINE YOHANA PARRERA LLANOS DE CHAUCA

Ella asistirá a su despacho para coordinar con Ud. los detalles pertinentes.

Esperando contar con su valioso apoyo y agradeciendo a su gentil deferencia, reitero mi cordial saludo.

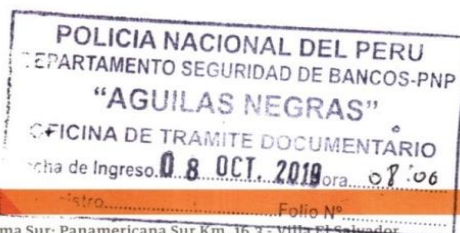
Atentamente



Dr. José Anicama Gómez
Decano de la Facultad de Humanidades



Mg. Robert Briceno Alvarado
Coordinador (e)
Prácticas Pre Profesionales de Psicología




30955888
LUIS R. USCAMAYTA ALVA
SO. B. PNP

Campus Lima Sur: Panamericana Sur Km. 16.3 - Villa El Salvador
Central telefónica: 715 3335
Línea de atención al postulante: 715 3333 / 500 1800
www.autonoma.pe

Autorización al uso del Inventario de Burnout de Christina Maslach y Susan Jackson (1981), adaptado por Gonzales (2017) en su tesis: “Síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”

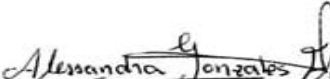
Lima 29 de setiembre del 2019

ALESSANDRA YEZABEL GONZALES FERNÁNDEZ
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA POR LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente, autorizo a Parrera Llanos, Geraldine Yohana, estudiante de la carrera profesional de psicología de la Universidad Autónoma del Perú, para la utilización de la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach, hecho en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas.

Para el desarrollo de su investigación tengo conocimiento de que dicho instrumento pasara por criterio de jueces. Asimismo pongo en manifiesto de que la información que se recabará será usada con ética y deontología profesional y supervisada por asesores docentes investigadores.

Atenta y respetuosamente



Alessandra Y. Gonzales Fernandez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 34928

Ps. Alessandra Yezabel, Gonzales Fernández
Psicóloga Organizacional ,
DNI: 47.90.84.39.
Colegiatura: 34928.....

Autorización al uso del cuestionario COPE- 28 (según el original de Carver, 1997). Traducido por Consuelo Morán y Dionisio Manga (2010).



MARIA CONSUELO MORAN ASTORGA, PROFESORA TITULAR DE UNIVERSIDAD, adscrita al DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA SOCIOLOGIA Y FILOSOFIA de la UNIVERSIDAD DE LEON, LEÓN (ESPAÑA)

Por medio de la presente, autorizo a Geraldine Yohana Parrera Llanos, estudiante de la carrera profesional de Psicología en la Universidad Autónoma del Perú, Escuela Profesional de Psicología Lima – Perú, para la utilización del cuestionario COPE- 28 (según el original de Carver, 1997) traducido por Consuelo Morán y Dionisio Manga (2010).

Para el desarrollo de su investigación pongo en manifiesto que la información que se recabará será usada con ética y deontología profesional y supervisada por asesores docentes investigadores.

En León a 30 de septiembre del 2019

Consuelo Morán

Doctora María Consuelo Moran Astorga

María Consuelo Morán Astorga. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Campus de Vegazana, 24071 – León (España)–
Telf: +34 987 293 148. Email: mcmora@unileon.es

Formato de validación del instrumento

Sugerencias:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable: ()

Aplicable después de corregir: ()

No aplicable: ()

DATOS DEL JUEZ:

Nombres y apellidos del juez:

Formación académica:

Áreas de experiencia profesional:

Tiempo:

Cargo actual:

Institución:

FIRMA

ANEXO 6:
Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por Geraldine Yohana Parrera Llanos de la Universidad Autónoma de Perú.

He sido informado(a) de que el propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú.

Me han indicado también que tendré que responder a dos cuestionarios, cuyo tiempo máximo de aplicación es entre 15 a 20 minutos.

Reconozco que la participación de este estudio es estrictamente voluntaria, que no se me ha solicitado ningún dato que me identifique, que se me ha explicado que la información que brinde será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los parámetros de esta investigación, que mis respuestas en los test serán codificadas, usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas, por ello no se me podrán dar resultados de sus respuestas.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al correo electrónico de gerycitatq@gmail.com.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto puedo contactar al email anteriormente mencionado.

Firma

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD Y
CALIDAD DE TESIS**

Yo,.....
....., docente de la Facultad de.....y
carrera Profesional de de la Universidad Autónoma del Perú,
Asesor (a) de la tesis titulada: Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento
en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, de la estudiante
Geraldine Yohana Parrera Llanos, constato que la investigación tiene un índice de
similitud de % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con
todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad
Autónoma del Perú.

Lugar y fecha.....

.....

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: