

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Psicología



*Una Institución Adventista*

## **Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de  
Bachiller en Psicología

### **Autor:**

Angie Nicole Lindo Orizano  
Jhanira Mariel Parejas Zacarias

### **Asesor:**

Lic. Cristian Adriano Rengifo

**Lima, octubre de 2020**

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Cristian Edwin Adriano Rengifo, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "*Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú*" constituye la memoria que presenta las estudiantes Angie Nicole Lindo Orizano y Jhanira Mariel Parejas Zacarias para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Psicología, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, el 20 de octubre del año 2020.



\_\_\_\_\_  
Cristian Edwin Adriano Rengifo

## PRUEBA DE SUMISIÓN

27/12/2020

Correo de Universidad Peruana Unión - [Pensam. psicol.] Envío recibido



Correo  
UPeU

Angie Nicole Lindo Orizano <anielindo@upeu.edu.pe>

---

### [Pensam. psicol.] Envío recibido

---

Natalia Cadavid psicorevistaeditor@javerianacali.edu.co  
Para: Angie Nicole Lindo Orizano <anielindo@upeu.edu.pe>

20 de octubre de 2020 9:19

Angie Nicole Lindo Orizano:

Gracias por enviarnos su manuscrito "Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú" a Pensamiento Psicológico. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito:

<https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/authorDashboard/submission/2425> Nombre de usuario/o:

anielindo

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Natalia Cadavid

Revista Pensamiento Psicológico

## **DEDICATORIA**

En primer lugar queremos dedicar este trabajo a Dios, por cuidarnos y darnos muchas bendiciones durante nuestros años académicos, también a nuestros padres por estar con nosotras siempre apoyándonos en los momentos más difíciles, dándonos ánimos cuando creímos que ya no podemos seguir o teníamos miedo a fracasar, también a nuestros maestros por enseñarnos todo lo que debíamos saber, y tener la fe en nosotras de que seremos grandes profesionales, preocupándose por nosotras no solo en el ámbito académico sino también en el ámbito emocional, para finalizar queremos dedicar este trabajo a todas las personas que en su momento nos apoyaron cuando más lo necesitábamos, ya sea en loas mínimo como compartiendo sus conocimientos con nosotras, ayudándonos en los trabajos más difíciles, etc.

Este trabajo es esfuerzo de nosotras, pero es algo que no hubiéramos podido lograr sin el apoyo de todas las personas que nos rodean.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a Dios por todas sus bendiciones y darnos la suficiente capacidad para poder superarnos día a día, a nuestros padres por darnos el ejemplo de la perseverancia, y darnos el apoyo para proponernos metas que podemos cumplir, y el poder para superarnos a nosotras mismas. Agradecer también a la Universidad Peruana Unión, por todos los valores y principios que nos siguieron inculcando durante nuestra formación personal tanto en lo espiritual, emocional y académicamente, también a los maestros que compartieron sus conocimientos con nosotras con el fin de ser grandes profesionales, y a todos los que nos rodean por aportar algo en nuestras vidas que nos hizo ser mejor.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>ÍNDICE</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	vi
<b>1. RESUMEN</b> .....	vivii
<b>2. ABSTRACT</b> .....	viii
<b>3. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>4. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	9
<b>4.1. Diseño, tipo de investigación</b> .....	9
<b>4.2. Participantes</b> .....	9
<b>4.3. Instrumentos</b> .....	9
<b>4.4. Ficha de registro: características sociodemográficas de los participantes</b> .....	12
<b>4.5. Proceso de recolección de datos</b> .....	12
<b>4.6. Análisis estadístico</b> .....	13
<b>5. RESULTADOS</b> .....	14
<b>5.1. Descripción de los datos sociodemográficos de los participantes</b> .....	14
<b>5.2. Descripción de las variables</b> .....	15
<b>5.3. Prueba de normalidad de las variables</b> .....	17
<b>5.4. Análisis de correlación entre las variables de estudio</b> .....	17
<b>6. DISCUSIÓN</b> .....	19
<b>6.1. Limitaciones</b> .....	21
<b>6.2. Recomendaciones</b> .....	22
<b>6.3. Declaración de financiamiento y de conflicto de interés</b> .....	22
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	23
<b>8. ANEXOS</b> .....	28
<b>8.1. Copia de la inscripción del perfil del proyecto de investigación aprobado por el Consejo de Facultad</b> .....	28
<b>8.2. Anexo 2: Consentimiento informado</b> .....	30
<b>8.3. Anexo 3: Instrumentos aplicados</b> .....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	14
<b>Tabla 2</b> .....	15
<b>Tabla 3</b> .....	16
<b>Tabla 4</b> .....	16
<b>Tabla 5</b> .....	17
<b>Tabla 6</b> .....	18

## 1. RESUMEN

**Objetivo.** Establecer la relación existente entre el Síndrome de *Burnout* y Agresividad en efectivos policiales de un distrito peruano. **Método.** En este estudio participaron 346 efectivos policiales, entre hombres y mujeres de 27 a 56 años, pertenecientes al distrito de Ate de la ciudad de Lima, Perú. Los instrumentos utilizados fueron las adaptaciones peruanas del Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y del Cuestionario de Agresividad, AQ. **Resultados.** Existe entre las variables de Síndrome de *Burnout* y Agresividad, una relación positiva y altamente significativa ( $p < 0.01$ ). Es decir, cuánto más Síndrome de *Burnout* se presente en el trabajo mayor será la agresividad de los efectivos policiales. De manera similar ocurre entre la relación de las dimensiones de la variable Agresividad y el Síndrome de *Burnout*. **Conclusión.** En esta investigación se demostró que existe una relación altamente significativa entre el Síndrome de *Burnout* y la Agresividad, así como entre todos los componentes de ambas variables, en efectivos policiales del distrito de Ate en la ciudad de Lima, Perú.

**Palabras clave:** *Burnout*, agresividad, policías.

## 2. ABSTRACT

**Objective.** Establish the relationship between the Burnout Syndrome and Aggression in police officers in a Peruvian district. **Method.** 346 police officers participated in this study, between men and women aged 27 to 56, belonging to the Ate district of the city of Lima, Peru. The instruments used were the Peruvian adaptations of the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Aggression Questionnaire, AQ. **Results.** There is a positive and significant relationship between the variables of Burnout Syndrome and Aggression ( $p < 0.01$ ). That is, the more Burnout Syndrome is present at work, the greater the aggressiveness of the police officers. In a similar way, it occurs between the relationship of the dimensions of the Aggression variable and the Burnout Syndrome. **Conclusion.** In this research it was demonstrated that there is a significantly significant relationship between the Burnout Syndrome and Aggression, as well as between all the components of both variables, in police officers from the Ate district in the city of Lima, Peru.

**Keywords.** Burnout, aggressiveness, cops.

### 3. INTRODUCCIÓN

El agotamiento en el trabajo es un padecimiento mundial y se vive diariamente. Todo aquel que tenga un trabajo, sea profesional o no, y esté expuesto a constantes presiones en su área laboral y diversos factores que impacten negativamente en la persona, podría desencadenar conductas negativas dentro y fuera del trabajo, de esta manera se produce un problema tanto para la sociedad como para el trabajador, el cliente y la organización en donde trabaja.

Debido a las constantes apariciones de estrés en el trabajo, el síndrome de *Burnout* fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, ya que este afecta negativamente la calidad de vida, salud mental y pone en riesgo la vida de la persona, sin embargo, el problema es más complejo de lo que se plantea, ya que, si una persona llegara a padecer el Síndrome de *Burnout* no solo atentaría contra su calidad de vida, sino que también tendría un trato inadecuado hacia otras personas (Morales y Hidalgo, 2015).

El periódico el comercio, menciona al Síndrome de *Burnout* como un fenómeno global, el cual añade que sus estadísticas específicas son difíciles de obtener, sin embargo, tan solo en Reino Unido en el año 2018 se registró que unas 595.00 personas padecen de estrés en su lugar de trabajo (El Comercio, 2019).

Por otro lado, en Colombia entre el 20% y un 33% de trabajadores tienen altos niveles de estrés, por estar expuesto a factores psicosociales durante una jornada completa de trabajo con limitado tiempo de descanso y con presencia de violencia en la zona donde queda ubicado su trabajo (Muñoz et al., 2014).

De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, señalo que más del 10% de las personas encuestadas reportan que se encuentran constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. Asimismo, otra encuesta aplicada

el 2009 en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a la excesiva carga de trabajo. Y otra encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas (Mitchell, 2016).

Observando el ámbito nacional, de acuerdo a un estudio realizado por el Ministerio de Salud (Minsa, 2014) en el Perú 1,2 millones de habitantes sufren de algún trastorno de ansiedad, provocado por un fuerte cuadro de estrés.

Según Aguilar (2017) psicólogo clínico del Hospital Guillermo Almenara de Lima, el primer padecimiento de los trabajadores de hoy es el estrés laboral, ya que ocho de cada diez trabajadores presentan este cuadro. El estrés laboral es la consecuencia de la presión en el entorno laboral y se genera ante la falta de capacidad del trabajador para responder a exigencias.

Rojas (2017) resalta que, cerca del 60% de la población peruana sufre de estrés y un 70% de trabajadores sufren de estrés laboral. Ante ello explicó que la edad más común en la que se da, es entre los 25 a 40 años, donde las personas se ven cubiertas de más responsabilidades. Siendo las mujeres las que presentan más vulnerabilidad ante ello.

Un estudio realizado por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) a cargo de Rottenbacher (2018) señala que el 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés, también menciona que son las mujeres las que con mayor frecuencia padecen de este mal. Otro tema que identifica este estudio es que los niveles de estrés en Lima y Callao son superiores a los registrados en poblaciones rurales.

Valladares (2017) menciona que el trabajo policial es considerado una ocupación con un nivel de alto esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos tristes y/o crueles, potencialmente perjudiciales para la salud mental y física de los agentes policiales. Las situaciones a las que se enfrentan los policías en la actualidad son consideradas como estresantes y peligrosas, ya que están expuestos a la violencia y diversos incidentes que

terminan siendo traumáticos, como la posibilidad de terminar herido o fallecer. Sumado a esto se encuentran algunos aspectos específicos del trabajo policial, como es la alta demanda, el trabajo por turnos y el contacto directo que tienen día a día con el ciudadano; estos aspectos generan ansiedad, agotamiento emocional, desórdenes en la alimentación, dolencias físicas y factores de riesgo en la salud de los individuos, es por ello que se define a esta profesión como de “alto estrés”. A causa de esto en muchas ocasiones la fuerza policial ha sido la culpable de cometer ofensas en contra de la misma ciudadanía. Estas violaciones son más comunes durante instancias de tensiones sociales que resultan en protestas, en las cuales se ha visto a efectivos policiales usando técnicas abusivas con el objetivo de amedrentar, dejando un largo récord de abusos contra los derechos humanos, que muchas veces, lamentablemente han dejado heridos o muertos.

El Síndrome de *Burnout* es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece y produce un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios (Axayacalt, Lopez, Moreno, Farias, y Suarez, 2006).

Gil-Monte (2007) traduce al español el término *Burnout* como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Este autor lo define como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y se caracteriza por un deterioro cognitivo que consiste en una pérdida de la ilusión del trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo, por un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico y por actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización.

Maslach y Jackson (1981) consideran que este síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

El concepto de *Burnout* implica 3 aspectos fundamentales que son:

Agotamiento emocional, caracterizado por una disminución y pérdida de los recursos emocionales. Despersonalización o deshumanización (o cinismo), caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los receptores del servicio prestado. Baja realización personal, que consiste en la percepción del trabajo de manera negativa; los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional (Gutiérrez et al., 2006).

El Síndrome de *Burnout* puede afectar a la organización, ya que se ha notado desde hace varios años que profesiones de servicio como médicos, enfermeras, maestros, policías, entre otros presentan un deterioro en los cuidados y la atención profesional; por otro lado, también afecta al individuo, ocasionándole problemas emocionales, ansiedad, sentimientos de impotencia, irritabilidad, una actitud negativa exhibiendo apatía y conducta agresiva. Con relación a esto, se expresa que las actividades que realizan los efectivos policiales los hacen más susceptible a adquirir el Síndrome de Burnout ya que están expuestos a la ambigüedad de lo que se les exige, actividades excesivas o insuficientes, responsabilidad sobre la seguridad de otros trabajadores u otras personas y la presencia constante de peligro. Estas situaciones a las que están expuestos los efectivos policiales ocasionan que se utilice la violencia, fuerza física y agresividad como medio de control hacia otras personas, incluso en algunas ocasiones de manera injustificada (Sánchez, 2012).

Debido a ello es importante tener en cuenta que es agresión, Pariona (2015) define la agresividad desde muchas dimensiones, englobando perspectivas sociales, culturales, psicológicas, ambientales, biológicas y mecanicistas, en este sentido refiere que la conducta

agresiva es un acto intencional que se manifiesta de manera física, verbal, gestual o actitudinal por el cual una persona busca producir un conflicto, lastimar o crear malestar en otros.

Para Zillman (1979) citado por Buss y Perry (2012) los niveles de activación generados ante cualquier acontecimiento, puede dar lugar a la emisión de conductas agresivas, siempre y cuando se produzca las circunstancias propicias que las desencadenen.

Buss (1989) refiere que la agresividad se puede considerar como “una costumbre de atacar”, siendo esta variable una respuesta constante y penetrante, que se conforma por los componentes actitudinal (predisposición) y motriz (comportamiento y/o acción de agredir). A esto añade que la agresividad se puede manifestar de diversas maneras, ya sea en lo físico, verbal, de manera directa o indirecta, activa o pasiva, según sea la situación; esta reacción también puede darse por cólera y con hostilidad.

Buss y Perry (1992) definen a la agresividad cómo cualquier tipo de conducta que tenga como fin herir o dañar intencionalmente a otra persona.

Buss y Perry (1961), citado por Gonzales (2017), menciona que la agresividad está conformada por 4 dimensiones, las cuales son:

### **Agresión física**

Buss define la agresión física como un acto para dañar a otra persona por medio de objetos punzo cortantes o utilizando extremidades del cuerpo, las consecuencias de la agresión pueden indicar dolor o una lesión hacia la otra persona, siendo el dolor un factor fundamental dentro del papel de la agresión física.

### **Agresión verbal**

Son aquellas demostraciones que se dan con amenazas y críticas hacia otro individuo, dejando cicatrices como la agresividad física. Además, la agresión verbal es la respuesta de un rechazo violento que trasmite una persona a otra, este rechazo se puede manifestar cuando la persona evita la aparición de la víctima haciéndole muecas de asco para poder lograr que él sea

echado del grupo. Existen dos tipos de rechazo verbal donde el primero es expulsión directa del individuo y el segundo son los comentarios desagradables hacia el sujeto. Asimismo, la crítica también se encuentra en el grupo de agresión verbal, porque al atacar a la persona con opiniones negativas hace que esto provoque un estado emocional decaído.

### **Hostilidad**

Es aquella mezcla de ira y disgusto asociado con el resentimiento, desprecio e indignación de la persona, es por ello que la actitud que se mantiene es una respuesta verbal implicando los sentimientos de negación los cuales puede ser parte de una respuesta agresiva por ende puede inferir a los ataques reforzados, es por ello que cuando el estímulo de enojo provoca la reacción de enojo tienden a contraatacar. Por lo cual es fácil de identificar y podemos medir su intensidad, ya que se puede interferir en otras conductas agresivas las cuales puede ser parte de una respuesta agresiva que existe.

### **Ira**

La ira es aquella respuesta que se da ante un desagrado ocasionado por la ansiedad, esta se constituye a un estado de tensión fisiológica, en donde el individuo es consciente a un estado de tensión porque son sensibles a los estímulos internos, además de que este es diferente a un estado de reposo. Este estado de tensión es igual a cuando la ansiedad se produce, así la disminución de la tensión de la ansiedad es una respuesta de escape para que reduzca la tensión; cuando hay nivel de ira es aversivo y baja, cuando es el nivel de enojo este es alto, se considera que la ira es un estado de unidad que llevan a la agresión.

Por otro lado, Buss (1969), citado por Llatoma y Sandoval (2016), también menciona que la agresividad tiene niveles y estos son:

**Nivel Bajo:** Son señales mínimas de agresividad, mostrando potencial de dominio de impulsos; manifestándose con casi pocas lesiones o daño al estímulo.

**Nivel Medio:** Es un acto de agresividad hacia un objeto, cosa o individuo con una mediana intensidad, por medio de muecas, a veces con expresiones verbal, realizando comportamiento más exteriorizado, violento y más flexible en los movimientos corporales. Este nivel se puede manifestar lesión o daño al estímulo provocado por un agresor, esto se puede transformar en una agresividad media a alta si el estímulo sigue en continuo de un largo tiempo o su situación es permanente.

**Nivel Alto:** En este nivel se evidencia que, si existe daño al estímulo provocado por el agresor, donde se observa el contacto físico, pelea y lucha, siendo más agresivas, duradera y perjudicial al individuo que es agredido.

A raíz de todo lo observado anteriormente con respecto al impacto negativo que tiene el Síndrome de *Burnout* en la salud del individuo, se han encontrado diversas investigaciones relacionadas al Síndrome de *Burnout* con otras variables, como: la resiliencia y el perfil socio - demográfico en estudiantes de segundo grado de enfermería (Ríos et al., 2012). También, la depresión en auxiliares y técnicos de enfermería de cuidados intensivos (Santos et al., 2019). El rendimiento laboral, en empleados del sector de hostelería (Mabadu, n.d.). Y las estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato de un colegio (Gantiva et al., 2010). Todas estas investigaciones dieron como resultado una relación significativa con el Síndrome de *Burnout*. Por otro lado, se encuentran investigaciones de tipo descriptivas como: la agresividad en el estudio de casos de tres policías ministeriales mexicanos, que muestra niveles medios-altos de *burnout* y resultados contradictorios en los niveles de agresividad (Rojas y Moran, 2015). Por último, la incidencia de Estrés Laboral a través del estudio de incidencia de determinadas variables específicas (*Mobbing* y Síndrome de *Burnout*) en profesores de Educación Secundaria la cual demuestra una alta incidencia de *burnout*, y no se detecta un alto porcentaje de *mobbing* (Ayuso y Guillén, 2008).

A nivel nacional se encontraron las siguientes investigaciones relacionadas con el Síndrome *Burnout*, las cuales demuestran tener una correlación significativa, como: la personalidad tipo “A” en trabajadores de mando operativo (Panizo, 2015). De igual manera la Autoeficacia en tripulantes de cabina (Grados, 2018). Con el desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa “San Ramón” (Gutiérrez y Pando, 2018). Asimismo, con los rasgos de personalidad en un grupo de conductores de transporte público (Rodríguez y Cerón, 2019). Por último, se relacionó con el clima social laboral en la población de conductores y cobradores (Valverde, 2014).

El presente trabajo de investigación aportará información actualizada, además permitirá profundizar los conocimientos con respecto a la relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Agresividad en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Ate y relacionarlas con otras variables que puedan tener relación al tema. A nivel práctico los resultados de la presente investigación permitirán a las distintas comisarías de dicho distrito implementar estrategias de mejora con la finalidad de manejar el síndrome de *Burnout* y la agresividad. Finalmente, a nivel social con los resultados obtenidos de esta investigación se proporcionará conocimiento a la comunidad, dando cabida a otros investigadores a ampliar los estudios en dicha población, ya que en la actualidad existen pocas investigaciones acerca de este tema y muchas menos que se realicen en dicha población. Por tal motivo, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Síndrome de *Burnout* y la Agresividad en efectivos de la policía nacional del Perú de las comisarias del distrito de Ate, Lima.

## **4. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **4.1. Diseño, tipo de investigación**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables; asimismo, es de corte transversal, ya que se analizaron datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido, y de alcance correlacional, porque busca analizar el grado de relación entre Síndrome de *Burnout* y Agresividad (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### **4.2. Participantes**

Para esta investigación se contó con 350 efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Ate. Cuyas edades sean de 20 años en adelante, de ambos sexos y que participaron de manera voluntaria. Para esta investigación se realizó un muestreo No Probabilístico de tipo Bola de Nieve, esta técnica permite que el tamaño de la muestra vaya creciendo a medida que los individuos seleccionados invitan a participar a sus conocidos. (Atkinson y Flint, 2001).

### **4.3. Instrumentos**

#### **4.3.1. Cuestionario 1**

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

Para la evaluación de *burnout* se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), este instrumento fue creado por Christina Maslach, y Susan Jackson en el año 1981, en Estados Unidos.

La construcción del instrumento MBI, duro aproximadamente ocho años y la muestra original estuvo conformada por 1025 sujetos de varias profesiones (policías, enfermeras, administradores, profesores, asistentes sociales, médicos, psicólogos y otros grupos de profesionales), asimismo, este estudio tuvo varias fases hasta llegar a su versión final (Maslach y Jackson, 1986; Llaja, Sarriá y García, 2007).

En nuestro país la adaptación de este instrumento la realizó Llaja, Sarriá y García (2007), quienes investigaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. La magnitud de los coeficientes alfa de Cronbach ha tenido un patrón similar en las dos submuestras y la muestra total. Se encontró para la población salud, un índice de .80 para el cansancio emocional, .56 para la despersonalización y .72 para la realización personal, y para la población no salud, se encontró también .80 para el cansancio emocional, .64 para la despersonalización y .70 para la realización persona (Llaja et al., 2007). En relación a la validez, el análisis factorial arrojó que el cansancio emocional ha tenido mayor varianza 39.9%, mientras que la despersonalización 37.5% y la realización personal 34.9%, es decir, han alcanzado menos de 40% de la varianza, pero, aun así, superan el mínimo porcentaje para asumir la dimensionalidad (Llaja et al., 2007).

Este instrumento permite evaluar 3 dimensiones: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal en el trabajo (RP).

La escala consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su entorno laboral y en la relación que establece con sus clientes. En la dimensión Cansancio Emocional le corresponde los ítems 1-2-3-6-8-13-14-16-20, en la dimensión de despersonalización le corresponde los ítems 5-10-11-15-22 y en la dimensión de realización Profesional le corresponde los ítems 4-7-9-12-17-18-19-21. Las respuestas son de tipo Likert, es decir, las opciones de respuesta son Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5) y Todos los días (6). La aplicación se ejecuta en forma individual y colectiva, en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

#### **4.3.2. Cuestionario 2**

##### **Cuestionario de Agresividad, AQ (*Aggression Questionnaire*)**

El Cuestionario de Agresividad, AQ (*Aggression Cuestionnaire*) fue creado por Buss y Perry en 1992, lo cual ha sido uno de los cuestionarios más manejados en los últimos años, ya que anteriormente este cuestionario era titulado Inventario de hostilidad (*The Hostility Inventory*) en el año 1957 en EE.UU. Este instrumento permite evaluar las cuatro dimensiones: agresividad física, agresividad verbal, hostilidad e ira (Buss y Perry, 2012).

La escala está compuesta por 29 ítems, en la dimensión de agresión física se encuentran los ítems 1, 5, 9, 13, 17, 21, 24, 27, 29; en la dimensión de agresión verbal corresponden los ítems 2, 6, 10, 14, 18,3, en la dimensión de ira permanece los ítems 7, 11, 15, 19, 22, 25, 4 y en la escala de hostilidad corresponden los ítems 8, 12, 16, 20, 23, 26,28. Las respuestas son de tipo *Likert*, es decir, las opciones de respuestas son: Completamente verdadero para mí, Bastante verdadero para mí, Ni verdadero ni falso para mí, Bastante falso para mí, Completamente falso para mí, la puntuación es de 1 a 5. La aplicación se ejecuta en forma individual y colectiva, en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos.

Posteriormente, Adreu, Peña y Graña (2002) realizaron la estandarización en adolescentes españoles, Asimismo fue adaptado para la población peruana por Matalinares et al. (2012), en una muestra de 3,632 adolescentes de 10 a 19 años de primero a quinto de secundaria, procedentes de instituciones educativas de la costa, sierra y selva del Perú, siendo un 47.9% de género masculino y un 52.1% al género femenino.

En el proceso de adaptación, se obtuvo la validez de constructo por medio del análisis factorial, el cual presento como resultado, la estructura de 4 factores por medio del método de componentes principales los cuales explican el constructo con un 60.8% de la varianza total, corroborando el modelo original de Buss al explicar la agresividad en cuatro componentes: Agresión física, Agresión verbal, Ira y Hostilidad.

Por otro lado, el análisis de confiabilidad fue realizado por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual presentó 0.836 para la escala total y valores entre 0.652 a 0.683 en las dimensiones, los cuales fueron considerados aceptables

Consecutivamente Ruiz y Suarez (2017), realizaron la adaptación para la población adulta en una muestra de 100 individuos de edades comprendidas entre los 21 a 70 años. Los resultados del proceso de adaptación mostraron adecuadas propiedades psicométricas, evidenciado un Alfa de Cronbach superior a 0.71.

#### **4.4. Ficha de registro: características sociodemográficas de los participantes**

Para esta investigación se elaboró una ficha de registro para solicitar los datos sociodemográficos, tales como sexo, edad, el lugar de procedencia, el estado civil y la religión. Con el fin de determinar las características sociodemográficas de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del Distrito de Ate.

#### **4.5. Proceso de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se llevará a cabo a mediados de junio, con los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Ate.

En primer lugar, se les pedirá a los efectivos de la policía que pueden resolver los dos cuestionarios, el Cuestionario de Agresividad (AQ) y el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI). Luego de aceptar la petición se procederá a mandarles los formularios virtuales, en los que se solicitan el consentimiento informado para su participación voluntaria, datos sociodemográficos y seguidamente las preguntas correspondientes a los dos instrumentos que se utilizaran para esta investigación. Los evaluadores estarán pendientes para brindarles orientación y resolver dudas de los encuestados, posterior a eso se verificará si las encuestas fueron realizadas correctamente.

#### **4.6. Análisis estadístico**

En primer lugar, se utilizará el programa *Microsoft Excel* para la elaboración de la base de datos.

Luego se pasará a utilizar el software, *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) *Statistica* 23.0 para Windows 8, donde se realizará el análisis de datos mediante tablas descriptivas e inferenciales. Además, se obtendrá la fiabilidad o consistencia interna, y validez, de los instrumentos. Por último, se realizará el informe de los resultados obtenidos.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Descripción de los datos sociodemográficos de los participantes

En la tabla 1 se aprecia que el 20.5% de los participantes son de sexo femenino. De la misma el 79.5% son de sexo masculino. Es decir, se distingue que los efectivos policiales se rigen más por el sexo masculino. En cuanto a la edad, se distingue que la mayoría de los participantes (52.9%) se encuentra entre las edades de 21-29 años, quienes se encuentran en la etapa de adultez temprana. Asimismo, en el área de procedencia, el grupo más resaltante representan el 48.0% de los efectivos policiales que pertenecen a la costa. Con respecto al estado civil, el 49.7% de los efectivos policiales están casados o son convivientes. En lo que se refiere a la religión el 45.1% de efectivos policiales son católicos.

**Tabla 1**  
Datos sociodemográficos de los participantes

Categoría	n	%
Sexo		
Femenino	71	20.5%
Masculino	275	79.5%
Edad		
21-29	183	52.9%
30-39	100	28.9%
40-56	63	18.2%
Procedencia		
Costa	166	48.0%
Sierra	155	44.8%
Selva	25	7.2%
Estado civil		
Soltero	128	37.0%
Casado-Conviviente	172	49.7%
Divorciado	41	11.8%
Viudo	5	1.4%
Religión		
Católico	156	45.1%
Evangélico	48	13.9%
Ninguno	142	41.0%

## 5.2. Descripción de las variables

Según la tabla 2, con respecto a las dimensiones que conforman el Síndrome de *Burnout*, en cuanto a la dimensión de Cansancio emocional, la cual valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo, el 67.6% de los efectivos policiales se encuentran ubicados en un nivel alto y el 17.1% se sitúan en un nivel medio. En relación a la dimensión de Despersonalización, en la que se valora la aparición de actitudes de frialdad y distanciamiento, el 88.2% de efectivos policiales se encuentran en un nivel alto y el 6.6% se ubican en un nivel medio. Por último, en la dimensión de Realización personal, que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, se observa que el 97.1% de los efectivos policiales se ubican en un nivel bajo y el 2.3% en un nivel medio.

**Tabla 2**

*Niveles de Burnout en efectivos policiales*

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
<i>Síndrome de Burnout</i>						
Cansancio emocional	53	15.3%	59	17.1%	234	67.6%
Despersonalización	18	5.2%	23	6.6%	305	88.2%
Realización personal	336	97.1%	8	2.3%	2	0.6%

Según la tabla 3, en la que se observan los valores del Síndrome de *Burnout* total se halló que el 65.9% de los efectivos policiales que conforman la muestra presentan actualmente Síndrome de *Burnout*, lo que significa que presentan una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal, el 22.5% de efectivos policiales muestran una tendencia a padecer este síndrome y el 11.6% de efectivos policiales se encuentran en riesgo de padecer Síndrome de *Burnout*.

**Tabla 3***Nivel de Burnout en efectivos policiales*

	Riesgo		Tendencia		Burnout	
	N	%	n	%	n	%
Síndrome de <i>Burnout</i>	40	11.6%	78	22.5%	228	65.9%

Según la tabla 4, el 63.3% de los efectivos policiales se encuentran en un nivel alto en agresividad. Con respecto a la dimensión de agresividad física en la que viene a ser el ataque directo a otra persona con golpes o algún objeto, el 71.4% de los efectivos policiales se encuentran ubicados en un nivel alto, y el 22.5% se sitúan en el nivel medio. En relación a agresividad verbal, quiere decir, el ataque que se le da a otra persona a través de gritos, amenazas, injurias, etc. se obtuvo que el 88.2% se encuentra en un nivel alto y solo el 2.6% en un nivel bajo. En cuanto a la dimensión de ira, en la cual se establece una respuesta física, cognitiva y emocional ante diferencias distinguidas por la misma persona, el personal evaluado se encuentra en un nivel alto con un 43.6% y 35.3% se localiza en un nivel medio. Finalmente, en la dimensión de hostilidad, que es referido a la actitud de animadversión hacia otra persona o cosa, se halló que la mayoría de la muestra se encuentra en un nivel medio con un 47.4%, y un 34.7% en un nivel bajo.

**Tabla 4***Niveles de agresividad en efectivos policiales*

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Agresividad	46	13.3%	81	23.4%	219	63.3%
Agresividad física	21	6.1%	78	22.5%	247	71.4%
Agresividad verbal	9	2.6%	32	9.2%	305	88.2%
Ira	73	21.1%	122	35.3%	151	43.6%
Hostilidad	46	13.3%	81	23.4%	219	63.3%

### 5.3. Prueba de normalidad de las variables

Con el fin de realizar los análisis comparativos y contrastar las hipótesis planteadas, se procedió a realizar primero la prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal. En ese sentido la tabla 5 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa en la Tabla 5 los datos correspondientes a las 2 variables en su mayoría presentan una distribución no normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < 0.05$ ). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleará estadística no paramétrica.

**Tabla 5**

*Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio*

Instrumentos	Variables	Media	D.E	K-S	P
Síndrome de <i>Burnout</i>	<i>Burnout</i>	26.25	4.914	.371	.00
	Agresividad física	25.36	5.095	.134	.00
Agresividad	Agresividad verbal	17.96	3.627	.095	.00
	Ira	20.21	4.353	.140	.00
	Hostilidad	21.63	4.533	.098	.00

### 5.4. Análisis de correlación entre las variables de estudio

Como se puede apreciar en la tabla 6, el coeficiente de correlación de *Spearman* indica que existe una relación positiva y altamente significativa entre el Síndrome de *Burnout* y Agresividad y sus dimensiones ( $p < 0.01$ ). Es decir, cuánto más Síndrome de *Burnout* se presente en el trabajo mayor será la agresividad de los efectivos policiales. De manera similar ocurre con las dimensiones de agresividad.

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación entre las variables de estudio*

	Síndrome de <i>Burnout</i>	
	rho	P
Agresividad	.603	.000
Agresividad física	.565	.000
Agresividad verbal	.487	.000
Ira	.497	.000
Hostilidad	.498	.000

\*La correlación es significativa a nivel de 0.01

## 6. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación es determinar si existe relación significativa entre el Síndrome de *Burnout* y la Agresividad en efectivos de la Policía Nacional del Perú del distrito de Ate. A continuación, se analizan los resultados de la relación entre estas variables.

En esta investigación se demostró estadísticamente que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa ( $r = 0.603$ ;  $p < 0.01$ ) entre dichas variables, lo que significa que cuánto más Síndrome de *Burnout* se presente en el trabajo mayor será la agresividad de los efectivos policiales. Asimismo, se encontró que el 63.3% de efectivos policiales encuestados presentan niveles altos de agresividad, y que además el 65.9% de los efectivos policiales encuestados, actualmente padecen de Síndrome de *Burnout*. Con relación a esto, se expresa que las actividades que realizan los efectivos policiales los hacen más susceptible a adquirir el Síndrome de *Burnout* ya que están expuestos a la ambigüedad de lo que se les exige, actividades excesivas o insuficientes, responsabilidad sobre la seguridad de otros trabajadores u otras personas y la presencia constante de peligro. Estas situaciones a las que están expuestos los efectivos policiales ocasionan que se utilice la violencia, fuerza física y agresividad como medio de control hacia otras personas, incluso en algunas ocasiones de manera injustificada (Sánchez, 2012).

Con respecto a la dimensión de Agresividad Física, la cual viene a ser el ataque directo a otra persona con golpes o algún objeto, con relación al Síndrome de *Burnout*, se encontró que existe una relación positiva, moderada, altamente significativa ( $r = 0.565$ ;  $p < 0.01$ ), como menciona el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenbenger, la mayoría de los voluntarios al año de trabajar sufrían una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo, también presentaban conductas agresivas hacia los pacientes y hasta con el propio rol profesional, por encontrarse emocionalmente agotados (Tapia et al., 2009).

En la dimensión de agresividad verbal, se encontró que existe relación positiva, moderada, altamente significativa ( $r = 0.487$ ;  $p < 0.01$ ), con el Síndrome de *Burnout*, es decir que la presencia del Síndrome de *Burnout* en la persona incrementa la agresividad, en este caso se manifiesta a través de gritos, amenazas, injurias, etc. Como menciona Marilyn Bianchini (1997) una de las manifestaciones del Síndrome de *Burnout* es el uso de etiquetas para referirse a los pacientes o usuarios, abuso verbal y a veces físico del paciente.

En la dimensión ira, se encontró que existe relación positiva, moderada, altamente significativa ( $r = 0.497$ ;  $p < 0.01$ ), estos resultados coinciden con lo encontrado por Baba, V; Jamal, M. y Tourigny, L. (1998) quienes mencionan que una revisión de la literatura científica, muestra alteraciones emocionales, como respuestas inadaptativas de la ansiedad e ira, aparecen asociadas significativamente al estrés y al síndrome de *burnout* en muy distintas áreas laborales.

En la dimensión de hostilidad, se encontró que existe relación positiva, moderada, altamente significativa ( $r = 0.498$ ;  $p < 0.01$ ), esto concuerda con lo que dice Arturo Valenzuela (2010), el cual menciona que el Síndrome de *Burnout* se presenta como un trastorno adaptativo crónico, asociado a las demandas psicosociales del trabajo directo con personas, este hecho se presenta cuando la persona esta sobrecargada de trabajo y suelen ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad, que es también un síntoma conductual del Síndrome de *Burnout*.

Estos resultados muestran concordancias con la investigación realizada por Gonzales (2017) con el objetivo de definir la relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú en el distrito de Comas; en esta investigación se encontró que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre ambas variables ( $r = 0.411$ ;  $p < 0.01$ ), es decir, a mayor Síndrome de *Burnout*, mayor agresividad; también se observó que el 34.3% de la población total tiene un nivel de Síndrome de *Burnout* alto, y que el 15.7% de la población tiene un nivel de agresividad alto. Por otro lado, se encontró

que entre la dimensión de Agresividad Física y Síndrome de *Burnout* existe una relación positiva, moderada y altamente significativa ( $r = 0.423$ ;  $p < 0.01$ ) lo que significa que a mayor Síndrome de *Burnout* mayor agresividad se presentará; con respecto a la dimensión de Agresividad Verbal y el Síndrome de *Burnout* se encontró que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa ( $r = 0.364$ ;  $p < 0.01$ ) es decir, a mayor Síndrome de *Burnout*, mayor Agresividad Verbal; acerca de la dimensión de Hostilidad en relación al Síndrome de *Burnout* se evidenció que existe una relación positiva, débil y altamente significativa ( $r = 0.308$ ;  $p < 0.01$ ) lo que indica que a mayor Síndrome de *Burnout* mayor Hostilidad se reflejará; por ultimo entre la dimensión de Ira y Síndrome de *Burnout* se observó que existe una relación positiva, débil y altamente significativa ( $r = 0.205$ ;  $p < 0.01$ ) es decir, a mayor presencia de Síndrome de *Burnout*, mayor Ira se evidenciará.

Entonces, si bien se ha encontrado un estudio, el de “Síndrome de *Burnout* y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas” por Gonzales (2017), que prueba que, sí existe relación entre ambas variables; en esta presente investigación se reafirman los resultados hallados en el estudio que aquí se expone.

### **6.1. Limitaciones**

- No existen muchas investigaciones acerca de la correlación que existe entre las variables de Síndrome de *Burnout* y Agresividad.
- En la actualidad existen pocas investigaciones realizadas en la población presentada en esta investigación.
- En la actualidad la población escogida para esta investigación no es de fácil acceso debido a las circunstancias por las que se veía atravesando el país.

## **6.2. Recomendaciones**

- Realizar mayores investigaciones acerca de la correlación que existe entre las variables de Síndrome de *Burnout* y Agresividad.
- Realizar mayores investigaciones en la población de efectivos policiales.

## **6.3. Declaración de financiamiento y de conflicto de interés**

Los autores declaran que no hay conflictos de intereses potenciales.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. V. (16 de Julio de 2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. *La República*.
- Andreu, J., Peña, M. y Graña, J. (2002) Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión, *Psicothema*, 14(2), 476-482.
- Atkinson, R.; Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update*, 33: 1-5.
- Axayacalt, A., Lopez, C., Moreno, S., Farias, F., & Suarez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic*, 305-309.
- Ayuso, J., & Guillén, C. (2008). Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 19(1), 157–173.
- Baba, V; Jamal, M. y Tourigny, L. (1998). Work and mental health: a decade in Canadian research. *Canadian Psychology*, 39, 94-107.
- Bianchini, M. (1997). El Síndrome de Burnout en personal profesional de la salud. *Scielo*, 13–14(2-1–2), 189–192.
- Buss (1989) *Teoría Comportamental de Buss Para Buss* (1989)
- Buss, A.H. y Perry, M.P. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Buss y Perry (1992). *Cuestionario de agresión (AQ)*.
- Cassona, M. (2018). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima* [Tesis de Maestría].
- El Comercio. (2019, June 12). Síndrome burnout: cómo saber si el trabajo está a punto de dejarte “fundido.” *El Comercio Perú*.

<https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/sindrome-burnout-punto-dejarte-fundido-mexico-colombia-argentina-noticia-644395-noticia/?ref=ecr>

- Gantiva, C., Jaimes, S., & Villa, M. (2010). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología Desde el Caribe*, 36–50.
- Gil-Monte, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica. En P. Gil-Monte y B. Moreno-Jiménez (Comps.), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gonzales, A. (2017). *Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Grados, L. (2018). *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de Lima* [Tesis de Licenciatura].
- Gutiérrez, D., & Pando, J. (2018). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Docentes de una Institución Educativa de Nivel Secundario de la ciudad de Cajamarca* [Tesis de Magister].
- Gutierrez, G., Celis, M., Jimenez, S., Serratos, F., & Suarez, J. (2006, July 27). Síndrome de burnout. *Medigraphic*, 305–309.
- Llaja, V., Sarría, J. y García, P. (2007). Inventario “Burnout” de Maslach y Jackson muestra peruana. Lima: Centro interdisciplinaria en Neuropsicología.
- Llatoma, M., & Sandoval, Y. (2016). *Agresividad y Valores Interpersonales en estudiantes de una Institución Educativa secundaria*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Mababu, R. (n.d.). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*.

- Maria, Yaringaño, J., Uceda, J., Fernández, E., Huari, Y., Campos, A., & Villavicencio, N. (2012). Estudio Psicometrico de la versión Española del Cuestionario de Agresion de Buss Y Perry. *Revista IIPSI*, 15(1).
- Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced Burnout. *J Occupational Behavior* 1981; 2: 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. *California: Consulting Psychologist Press*.
- Matalinares, M. Yaringo, J. Useda, J. Fernández, E. Huari, Y. Campos, A. Villavicencio, N. (2012). Estudio psicométrico de la versión española del cuestionario de agresión de Buss y Perry. *Revista IIPSI Facultad de psicología UNMSM*, pp. 152
- Mendoza, M. (2018). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas* [Tesis de Maestria].
- Mitchell, C. (2016, Mayo 4). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. *Organización Panamericana de La Salud*.
- Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*, 32(1), 119–124.
- Muñoz, Y., Osorio, D., Robles, E., & Romero, Y. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014*.
- Organización de las Naciones Unidas. (2019, Abril 18). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. *Noticias ONU*. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Panizo, D. (2015). *Relación entre Personalidad Tipo A Y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operario*. Tesis. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Pariona, M. (2015). *Autoestima y Agresividad en estudiantes de quinto grado de educacion primaria de la institucion educativa estatal "Pedro Adolfo Labarte"*. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Union, Lima, Peru.

- Rios, M., Carrillo, C., & Angeles, E. (2012). Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal. *International Journal of Psychological Research*, 88–95.
- Rodriguez, M., & Ceron, L. (2019). Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de Lima. *Revistas de Investigación y Casos de Salud*.
- Rodríguez, S. (2017). *Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2017* (pp. 1–43) [Tesis de Licenciatura].
- Rojas, J. (05 de 06 de 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572>
- Rojas, S., & Moran, T. (2015). Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio. *Por la Psicología y Educación Integral*, 189-203.
- Rottenbacher De Rojas, J. M. (28 de Marzo de 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*.
- Ruiz, L. & Suárez, N. (2017). Nivel de agresión en conductores de transporte público del distrito de Chiclayo. *Revista Paian*, 8(1), 15 - 28.
- Salud, M. d. (5 de Junio de 2014). Trastornos por estrés aquejan a 1,2 millones de peruanos. *El Comercio*.
- Sanchez, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Scielo*, 18(1), 69–74.
- Santos, R., Carvalho, F., Santos, R., Silva, K., Rodrigues, N., & Melo, W. (2019). Stress, burnout and depression in nursing professionals in intensive care units. *Enfermería Global*, 18(2), 79–123.

- Suasnabar, M. (2017). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en Enfermería en un Instituto de Enfermedades Neurológicas* [Tesis de Maestría].
- Tapia, T., Ávalos, M., César, R., Franco-, R., Gómez, A., & Rodríguez, A. (2009). Síndrome de burnout en enfermeras de un hospital regional. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(1), 31–38.
- Valenzuela, A. (2010). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco* [Tesis de Licenciatura].
- Valladares, I. (2017). *Síndrome de Burnout en Agentes Policiales de la División Policial de Huaral Peru 2017* [Tesis de Licenciatura].
- Valverde, F. (2014). *Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en el personal de una Empresa de Transportes Y Servicios Múltiples De La Ciudad De Trujillo* [Tesis de Licenciatura].

## 8. ANEXOS

### 8.1. Copia de la inscripción del perfil del proyecto de investigación aprobado por el Consejo de Facultad



“Año de la Universalización de la Salud”

**RESOLUCIÓN N° 0766-2020/UPeU-FCS-CF**

Lima, Ñaña, 14 de abril de 2020

#### VISTO:

El expediente de **LINDO ORIZANO ANGIE NICOLE**, identificada con código universitario N° 201610406, de la Escuela Profesional de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

#### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la designación o nombramiento del asesor del trabajo de investigación para la obtención del grado de Bachiller;

Que **LINDO ORIZANO ANGIE NICOLE**, ha solicitado la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar el proceso de elaboración, desarrollo y ejecución del trabajo de investigación para la obtención del grado de Bachiller;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 14 de abril de 2020, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

#### SE RESUELVE:

Designar al **Psic. CRISTIAN EDWIN ADRIANO RENGIFO** como ASESOR para que oriente y asesore el proceso de elaboración, desarrollo, ejecución y sustentación del trabajo de investigación, para la obtención del grado de Bachiller presentado por **LINDO ORIZANO ANGIE NICOLE**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Rousel Dulio Dávila Villavicencio**  
DECANO



**MSc. Mary Luz Solorzano Aparicio**  
SECRETARIA ACADÉMICA



“Año de la Universalización de la Salud”

**RESOLUCIÓN N° 0767-2020/UPeU-FCS-CF**

Lima, Ñaña, 14 de abril de 2020

**VISTO:**

El expediente de **PAREJAS ZACARÍAS JHANIRA MARIE**, identificada con código universitario N° 201612019, de la Escuela Profesional de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

**CONSIDERANDO:**

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la designación o nombramiento del asesor del trabajo de investigación para la obtención del grado de Bachiller;

Que **PAREJAS ZACARÍAS JHANIRA MARIE**, ha solicitado la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar el proceso de elaboración, desarrollo y ejecución del trabajo de investigación para la obtención del grado de Bachiller;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 14 de abril de 2020, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

**SE RESUELVE:**

Designar al **Psic. CRISTIAN EDWIN ADRIANO RENGIFO** como **ASESOR** para que oriente y asesore el proceso de elaboración, desarrollo, ejecución y sustentación del trabajo de investigación, para la obtención del grado de Bachiller presentado por **PAREJAS ZACARÍAS JHANIRA MARIE**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Rousel Dulio Dávila Villavicencio**  
DECANO



**MSc. Mary Luz Solorzano Aparicio**  
SECRETARÍA ACADÉMICA

Villa Unión – Ñaña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho-Chosica, Lima 15, Perú Teléfono (01) 618-6300 Fax: 6186339 Casilla 3564 Web: [www.upeu.edu.pe](http://www.upeu.edu.pe) Email: [universidadperuanaunion@upeu.edu.pe](mailto:universidadperuanaunion@upeu.edu.pe)

## **8.2. Anexo 2: Consentimiento informado**

La presente investigación es conducida por las estudiantes Jhanira Parejas Zacarias y Angie Lindo Orizano, del 9no ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Peruana Unión - Lima. El objetivo de este estudio es obtener información sobre la relación que existe entre el Síndrome de *Burnout* y Agresividad. Si accede a participar de este proyecto, se le solicitará responder un cuestionario con total sinceridad y tomándose su tiempo de analizar cada una de las preguntas. Esto tomará un tiempo aproximado de 15 minutos. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Toda la información recolectada será confidencial y sólo será utilizada para la investigación realizada. Las respuestas dadas serán numeradas por lo tanto serán totalmente anónimas. Si de alguna manera quiere retirarse del proyecto, puede hacerlo sin inconvenientes. Se agradece su participación

### 8.3. Anexo 3: Instrumentos aplicados

#### CUESTIONARIO DE *MASLASH BURNOUT INVENTORY* (MBI)

Indicaciones: Las siguientes oraciones están relacionadas con el modo cómo se percibe usted en relación a su trabajo. Por favor lea cada oración cuidadosamente y decida con qué frecuencia se siente de esa manera. Si usted nunca ha sentido lo descrito, escriba un cero antes de la oración (0). Si usted sí ha sentido lo descrito, escriba el número entre 1 al 6 que indique la frecuencia.

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

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

## CUESTIONARIO DE AGRESIVIDAD

Indicaciones: A continuación, se presenta una serie afirmaciones con respecto a situaciones que podría ocurrirte. A las que deberás contestar con Completamente falso para mí (1), Bastante falso para mí (2), Ni verdadero ni falso para mí (3), Bastante verdadero para mí (4) y Completamente verdadero para mí (5).

		1	2	3	4	5
01	De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona					
02	Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos discuto abiertamente con ellos					
03	Me enfado rápidamente pero se me pasa enseguida					
04	A veces soy bastante envidioso					
05	Si se me provoca lo suficiente puedo golpear a otra persona					
06	A menudo no estoy de acuerdo con la gente					
07	Cuando estoy frustrado suelo mostrar mi irritación					
08	En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente					
09	Si alguien me golpea respondo golpeando le también					
10	Cuando la gente me molesta discuto con ellos					
11	Algunas veces me siento tan enfadado como si estuviera a punto de estallar					
12	Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades					
13	Me suelo implicar en las peleas más de lo normal					
14	Cuando la gente no está de acuerdo conmigo no puedo remediar discutir con ellos					
15	Soy una persona apacible (tranquila)					
16	Me pregunto porque algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas					
17	Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago					
18	Mis amigos dicen que discuto mucho Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva					
19	Sé que mis amigos me critican a mis espaldas					
20	Hay gente que me incita a tal punto que llegaremos a pelearnos					
21	Algunas veces pierdo los estribos sin razón					
22	He amenazado a gente que conozco					
23	Cuando la gente se muestra especialmente agradable, me pregunto que querrán					
24	He llegado a estar furioso que rompía cosas					