



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**AUTOESTIMA Y DESGASTE PROFESIONAL EN EL
PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - IQUITOS, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORAS : BACH. EILEEN POLOCENA PIZANGO
BACH. FIORELLA MARGARITA VILLACORTA TORRES**

ASESORA : PSIC. MIRTHA ELIZABETH SANDOVAL OVIEDO

IQUITOS - PERÚ

2022

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“AUTOESTIMA Y DESGASTE PROFESIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE
UNA COMISARIA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - IQUITOS, 2021”**

De los alumnos: **EILEEN POLOCENA PIZANGO Y FIORELLA MARGARITA VILLACORTA TORRES**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **6% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 16 de Setiembre del 2022.
















Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_SALUD_2022_TESIS_EILEENPIZANGO_FIORELLAVILLACORTA_V1.pdf (D143627892)
Submitted	9/5/2022 7:19:00 PM
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	6%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	M1.369_20202_Hito 4. Discusión, conclusiones y borrador_15266545.txt Document M1.369_20202_Hito 4. Discusión, conclusiones y borrador_15266545.txt (D109264227)		3
SA	Marco Teorico Alexandra Granda.docx Document Marco Teorico Alexandra Granda.docx (D29304049)		2
SA	TESIS COMPLETA-FANNY ALENCASTRO.docx Document TESIS COMPLETA-FANNY ALENCASTRO.docx (D111833223)		2
W	URL: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1263/TESIS%20billy%20y%20paty%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 6/25/2021 8:33:01 PM		4
W	URL: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625148/Zuazo_ua.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 5/12/2020 12:42:02 AM		1
SA	Universidad Científica del Perú / UCP_SALUD_2021_TESIS_RositaAngulo_V1.pdf Document UCP_SALUD_2021_TESIS_RositaAngulo_V1.pdf (D134345045) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		4
SA	T3_MUNOZ Y ROJAS.docx Document T3_MUNOZ Y ROJAS.docx (D140638249)		2
SA	Correcciones Tesis Tribunal 03-09-2019 (1).docx Document Correcciones Tesis Tribunal 03-09-2019 (1).docx (D55939938)		1
SA	SINDROME BURNOUT-CARRANZA ROJAS-2021.docx Document SINDROME BURNOUT-CARRANZA ROJAS-2021.docx (D118456682)		1
W	URL: https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.06 Fetched: 9/5/2022 7:20:00 PM		1
SA	tesisstefania4.docx Document tesisstefania4.docx (D40764953)		1
W	URL: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382007000200002&lng=es&tlng=es Fetched: 9/5/2022 7:20:00 PM		1
SA	29b687ac7663ba700ef2466c648411f9326e416b.html Document 29b687ac7663ba700ef2466c648411f9326e416b.html (D130021255)		1

DEDICATORIA

A Dios padre celestial por la vida.

Con mucho amor a mis padres e hija mis estrellas en el cielo, por ser el motivo constante para mi superación personal y profesional.

A mis hermanos y mis sobrinas por el apoyo incondicional.

EILEEN POLOCENA PIZANGO.

Este nuevo logro se lo dedico a Dios por ser mi creador y por darme fortaleza y sabiduría, a mi familia, compañeros y amigos quienes in esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y todas aquellas personas que me apoyaron con la motivación de seguir adelante. A mi abuelita por ser el ángel y un ejemplo de vida, también se lo dedico a migran amor que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

IORELLA MARGARITA VILLACORTA TORRES.

AGRADECIMIENTO

A Dios por tantas bendiciones en mi vida y guiar mis pasos día a día para lograr mis metas.

A mis padres e hija por ser la fuente de inspiración y fortaleza.

A mis hermanos y sobrinas por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de esta etapa en mi vida.

Y demás personas que de una u otra manera me apoyaron en este trayecto de mi vida profesional, para cada uno de ellos infinitas GRACIAS.

EILEEN POLOCENA PIZANGO.

Agradezco a dios por ser mi fortaleza para concluir mi carrera universitaria y permitir que se haga posible este trabajo de investigación, a mis ángeles que desde el cielo me cuidan y me guían para ser mejor persona y profesional cada día, a mi madrecita Ynes TORRES FLORES, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por el gran apoyo incondicional durante el camino a mi bella carrera que es la Psicología. Finalmente agradezco a mis docentes de las diferentes áreas que me inculcaron a ser buena profesional y brindarnos sus sabias enseñanzas para aplicarlo a mi vida profesional.

IORELLA MARGARITA VILLACORTA TORRES.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 428-2021-UCP-FCS, del 10 de Mayo del 2021**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

✚ **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila** **Presidente**
✚ **Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción** **Miembro**
✚ **Obst. Gino Gayoso Sosa** **Miembro**

Como Asesora: **Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 01:00 p.m. horas, del día Miércoles 28 de Setiembre del 2022, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"AUTOESTIMA Y DESGASTE PROFESIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ, IQUITOS - 2021"**.

Presentado por los sustentantes: **EILEEN POLOCENA PIZANGO**
IORELLA MARGARITA VILLACORTA TORRES

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

Respondido satisfactoriamente.

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR Unanimidad** CON LA NOTA: **17**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente


Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Miembro


Obst. Gino Gayoso Sosa
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: AUTOESTIMA Y DESGASTE PROFESIONAL
EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DE LA POLICIA
NACIONAL DEL PERÚ, IQUITOS - 2021



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Miembro



Obst. Gino Gayoso Sosa
Miembro

Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo
Asesora

ÍNDICE DE CONTENIDO

Caratula	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de Sustentación	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
1.1 Antecedentes de Estudio	13
1.2 Bases Teóricas Científicas	18
1.3 Definición de Términos Básicos	33
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
2.1 Descripción Del Problema	34
2.2 Formulación Del Problema	35
2.2.1 Problema General	35
2.2.2 Problemas Específicos	35
2.3 Objetivos	36
2.3.1 Objetivo General	36
2.3.2 Objetivos Específicos	36
2.4 Justificación de la investigación	37

2.5	Hipótesis de la investigación	38
2.5.1	Hipótesis General	38
2.5.2	Hipótesis Específicos	38
2.6	Variables	40
2.6.1	Identificación de las variables	40
2.6.2	Definición conceptual y operacional de las Variables	40
2.6.3	Operacionalización de las variables	42
CAPITULO III ASPECTOS METODOLÓGICOS		43
3.1	Tipo y Diseño de Investigación	43
3.2	Población y Muestra	44
3.3	Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	44
3.4	Nivel de Investigación	52
3.5	Aspectos Éticos	53
CAPITULO IV RESULTADOS		54
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		67
ANEXO		70
Anexo 1. Matriz de Consistencia		
Anexo 2. Consentimiento Informado del estudio de investigación		
Anexo 3. Instrumentos Psicológicos de recolección de datos		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencias según la edad del personal policial	54
Tabla 2 Distribución de frecuencias según el sexo del personal policial	55
Tabla 3 Distribución de frecuencias según el estado civil del personal policial	55
Tabla 4 Distribución de frecuencias según el tiempo de servicio del personal policial	56
Tabla 5 Distribución de frecuencias según el tipo de labor que realiza el personal policial	56
Tabla 6 Distribución de frecuencia según el nivel de Autoestima del personal policial	57
Tabla 7 Distribución de frecuencia según el nivel de Cansancio Emocional del personal policial	57
Tabla 8 Distribución de frecuencia según el nivel de Despersonalización del personal policial	58
Tabla 9 Distribución de frecuencia según el nivel de Realización Personal del personal policial	58
Tabla 10 Distribución de frecuencias del personal policial que presentan Síndrome de Burnout	59
Tabla 11 Correlación entre la Autoestima y la dimensión Cansancio Emocional del personal policial	60
Tabla Nº 12 Correlación entre la Autoestima y la dimensión Despersonalización del personal policial	61
Tabla 13 Correlación entre la Autoestima y la dimensión Realización Personal del personal policial	62

RESUMEN

El presente estudio de enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional, tiene por objetivo determinar la relación entre Autoestima y las Dimensiones del Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaria de Iquitos, Perú. Se utilizó el Inventario de Autoestima de Coopersmith y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, en una muestra de 93 policías donde el 80,6% son de sexo masculino, el 41,9% tiene entre 21 y 30 años de edad, el 65,6% son solteros, el 62,3% laboran entre 1 y 10 años en la institución, y el 72% realiza labor operativa.

Se encontró que el 44,1% de policías presenta nivel Promedio de Autoestima, el 33,3% nivel Alto y el 22,6% nivel bajo. En las Dimensiones del Desgaste Profesional se encontró que el 51,6% tiene Bajo nivel de Cansancio Emocional, el 21,5% nivel Alto y el 20,4% nivel medio; en la dimensión Despersonalización el 58,1% tiene nivel Bajo, el 26,9% nivel Medio y el 21,5% nivel Alto; y en la dimensión de Realización Personal el 48,4% tiene nivel Bajo, el 26,9% nivel medio y el 24,7% nivel Alto. Respecto al Síndrome de Burnout, el 7,5% de policías presenta el síndrome.

Se halló correlación significativa de tipo inversa en grado moderado, entre la Autoestima y el Cansancio Emocional. Entre Autoestima y Despersonalización se encontró correlación significativa de tipo inversa en grado bajo. Y entre Autoestima y Realización Personal se encontró correlación de tipo directa en grado moderado.

Palabras claves: Autoestima, Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Correlación.

ABSTRACT

The objective of this non-experimental quantitative study with a descriptive correlational design is to determine the relationship between Self-esteem and the Dimensions of Professional Burnout in the police personnel of a police station in Iquitos, Peru. The Coopersmith Self-Esteem Inventory and the Maslach and Jackson Burnout Inventory were used in a sample of 93 policemen where 80.6% are male, 41.9% are between 21 and 30 years old, 65.6% are single, 62.3% work between 1 and 10 years in the institution, and 72% perform operational work.

It was found that 44.1% of police officers have an Average level of Self-esteem, 33.3% a High level and 22.6% a low level. In the Dimensions of Professional Burnout, it was found that 51.6% have a Low level of Emotional Exhaustion, 21.5% a High level and 20.4% a medium level; in the Depersonalization dimension, 58.1% have a Low level, 26.9% a Medium level and 21.5% a High level; and in the Personal Achievement dimension, 48.4% have a Low level, 26.9% a medium level and 24.7% a High level. Regarding Burnout Syndrome, 7.5% of police officers present the syndrome.

A significant inverse correlation was found to a moderate degree, between Self-esteem and Emotional Exhaustion. Between Self-esteem and Depersonalization, a significant low-grade inverse correlation was found. And between Self-esteem and Personal Accomplishment, a direct correlation was found to a moderate degree.

Keywords: Self-esteem, Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment, Correlation.

CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes del estudio

1.1.1. Antecedentes internacionales

Montero, K. L., Cortés, G. A., & Hernández, Á. U. (2020), expone los resultados del estudio desarrollado en las unidades de la Policía Metropolitana de Bogotá, Cali y Barranquilla, con el propósito de analizar si existe relación entre los criterios a partir de los cuales se diagnostica síndrome de burnout y el sistema de beneficios e incentivos que la Policía Nacional de Colombia ofrece a los uniformados que laboran en la especialidad de vigilancia. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 1817 policías. Los instrumentos que se aplicaron son el inventario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos; la correlación se realizó mediante la prueba estadística rho de Spearman. No se encontró prevalencia del síndrome de burnout en la población en estudio y más de la mitad de los policías manifestó en el último año haber recibido uno o más beneficios e incentivos. En la correlación se encontró que el único beneficio que logra disminuir los niveles de desgaste emocional y el cinismo son las actividades recreodeportivas; en materia de incentivos, son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional. Se hace necesario y oportuno que se realicen intervenciones psicosociales que permitan reducir los niveles de desgaste emocional y cinismo, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los policías, ya que de no hacerlo los niveles de agotamiento emocional y despersonalización podrían aumentar al punto de exacerbar los signos y los síntomas propios del síndrome.

Hidalgo G., Rosero A. (2018), realizaron un estudio descriptivo, transversal, no experimental, con el objetivo de analizar el nivel del Síndrome de Burnout y la autoestima en el personal del Servicio de

Medicina Interna del Hospital General Docente de Riobamba, Ecuador. Su muestra estuvo conformada por 30 internos rotativos de medicina y médicos tratantes. La presencia del Síndrome de Burnout fue medida mediante el test de “Maslach Burnout Inventory” y para la autoestima se utilizó la “Escala de Autoestima de Rosenberg”. Se obtuvieron los siguientes resultados: 46,7% de la población estudiada no poseen riesgo de padecer el Síndrome de Burnout. Sin embargo, el 30% de la población presenta Síndrome de Burnout. El nivel de autoestima media es el que se presente con más frecuencia en la investigación (60%). En conclusión la población estudiada presenta una tendencia a padecer Síndrome de Burnout y su presencia afecta a la autoestima del personal de medicina interna.

Miranda (2015), llevo a cabo una investigación para conocer la relación entre Autoestima y Estrés Laboral con una muestra de 46 empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palora, Ecuador. Se utilizaron como instrumentos la escala de Autoestima de Rosenberg y la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se realizó el análisis de los resultados a través de la utilización de tablas y gráficos estadísticos y el Chi cuadrado de Pearson para medir el grado de relación entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de Autoestima no está relacionado con el Estrés Laboral. A nivel descriptivo, los resultados obtenidos referentes al nivel de autoestima muestran que ninguna persona tiene una autoestima baja, el 78,2% presenta autoestima promedio, y el 21,7% restante corresponde a autoestima alta. Los niveles de estrés laboral que se identificaron son: el 30,4% muestra un nivel bajo de estrés laboral, seguido del 39,1% que se ubica en el rango de nivel intermedio de estrés laboral, el 30,4% restante corresponde a estrés laboral y ninguna persona mencionó tener altos niveles de estrés.

Sánchez (2011), en un estudio transversal descriptivo con una muestra conformada por 244 Policías Preventivos de Ciudad de México elegidos por conveniencia, cuyo objetivo era reportar la frecuencia del Burnout en la Policía Preventiva y mencionar qué variables sociodemográficas se le asocian, encontró que un 44,6% presentó puntuaciones en el grado alto de burnout, mientras que 55,4% de los policías no alcanza este nivel y, de ellos, algunos reportaron tener burnout en una, dos o tres dimensiones. De la presencia del nivel alto del Burnout, el 6,6% de los policías reportan tenerlo en agotamiento emocional, 16% en despersonalización y el mayor fue la baja realización personal con 36%. También encontró correlación de manera significativa ($r = 0,144$, $p > 0,05$) entre la antigüedad laboral y agotamiento emocional. Las demás variables no tuvieron correlación de manera significativa. En cuanto a la comparación por sexo encontró que los hombres tienen una puntuación más alta en realización personal ($37,11 \pm 11,7$) de manera significativa, en despersonalización y agotamiento emocional no presentan diferencias significativas.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Medrano (2019) en su investigación, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la autoestima en los docentes de pregrado de la Universidad Privada Simón Bolívar, Lima. Este estudio se enmarcó dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y de corte transversal. Se tomó una muestra de 92 docentes mediante el muestreo probabilístico. Para evaluar el síndrome de Burnout utilizó el instrumento Maslach burnout inventory (MBI) y para la autoestima se utilizó e Inventario de autoestima de Stanley Copersmith, (SEI). Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, y se encontró a un nivel de significancia de 0.05, correlación significativa negativa fuerte de -0.86 entre cansancio emocional y autoestima. Asimismo, se

encontró correlación negativa fuerte de -0.78, entre despersonalización y autoestima; y una correlación positiva fuerte de 0.81 entre autorrealización personal y autoestima.

Zuazo (2018), en el estudio cuyo objetivo fue conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Vida Profesional en Policías de Lima Metropolitana; estudio de tipo correlacional y diseño transversal en una muestra conformada por 200 efectivos policiales, y los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Calidad de Vida Profesional (CVP). Los resultados mostraron una correlación negativa y significativa entre la dimensión Distanciamiento emocional con el Apoyo directivo ($r_s = - .43$; $p < .001$) y Motivación intrínseca ($r_s = - .35$; $p < .001$). Por el contrario, se encontró una relación positiva y significativa con La carga de trabajo ($r_s = .59$; $p < .001$). Adicionalmente, se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión Realización personal con el Apoyo directivo ($r_s = .35$; $p < .001$) y Motivación intrínseca ($r_s = .44$; $p < .001$), y de forma opuesta una correlación negativa y significativa con la Carga de trabajo ($r_s = - .14$; $p < .05$).

Orellana (2018), en su estudio descriptivo no experimental sobre los niveles de Síndrome de Bournot en el personal policial de Huaraz, cuyo objetivo era determinar los niveles de síndrome Burnout que presentan los policías de tránsito, en una muestra constituida por 50 policías, donde se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, encontró que el 64% de policías presentan nivel alto en la dimensión de Agotamiento emocional, el 40% presentan nivel medio en la dimensión de Falta de realización personal y 38% policías presentan nivel alto en la dimensión de despersonalización.

Coaguila Valdivia, M. - Velásquez Gutiérrez, E. (2018). En el presente estudio busca determinar la relación que existe entre el

clima laboral y la presencia de síndrome de Burnout en personal policial del área de criminalística de las ciudades de Arequipa y Lima. La muestra estuvo constituida por 69 suboficiales del Departamento de Criminalística de Arequipa, de los cuales el 52.2% son varones, para el caso de la Dirección Ejecutiva de Criminalística de Lima se contó con la participación de 94 suboficiales, de los cuales el 55.3% eran varones. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CLSPC). Hallamos como resultados que los evaluados de Arequipa (42%) y Lima (50%) perciben un clima laboral de rango medio; así mismo, el 24.5% de policías evaluados en Lima y 23.2% de policías en Arequipa presentan síndrome de Burnout. Además encontramos que hay una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout ($\chi^2= 14.004$; $p < .05$), es así que el 39% de los policías que sufren de síndrome de Burnout perciben un clima laboral desfavorable y el 50% como muy desfavorable en su institución. Por lo que concluimos que un clima laboral desfavorable se asocia con una mayor presencia del síndrome de Burnout en la muestra de policías evaluados.

Reyes (2014), estudió la relación entre Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal que labora en un autoservicio de Piura, con una muestra de 100 sujetos. Utilizó como instrumentos el cuestionario MBI de Maslach y Jackson para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout y la escala de Autoestima de Coopersmith. La investigación es aplicada no experimental y de diseño correlacional, obteniendo como resultado que no existe correlación entre ambas variables. Al aplicar el estadístico de Pearson con un margen de error de 0.01, se halló el 0.11 positivo – débil entre la dimensión de Agotamiento Emocional y la variable Autoestima. Así mismo, se obtuvo el 0.12 positivo – débil entre la dimensión de Despersonalización y la variable Autoestima. Se

encontró el -0.002 negativo – débil entre la dimensión de Autorrealización Personal y la variable Autoestima.

1.1.3. Antecedentes locales

En nuestra localidad no se han realizado investigaciones relacionados con las variables y población similares al presente estudio.

1.2. Bases teóricas científicas

Autoestima

Para entender el significado de este concepto nos ayudará fijarnos en su etimología. La palabra autoestima se puede dividir en dos términos; en primer lugar el prefijo Auto, de origen griego y que significa por sí mismo; y en segundo lugar la palabra Aestima, que procede del latín, del verbo aestimare y que se traduce por evaluar, valorar o tasar. Así pues, podríamos entender la autoestima como la valoración que realizamos de nosotros mismos.

La autoestima es un concepto ambiguo y discutido en el ámbito de la psicología. Autoaceptación, autoajuste, autovaloración, autoestima, autoconcepto, autoimagen son términos que se usan indistintamente para significar el concepto, positivo o negativo, que uno tiene de sí mismo.

Musitu y otros (1996), definen la autoestima como el concepto que uno tiene de sí mismo, según unas cualidades que a sí mismos se atribuyen.

Según Güell y Muñoz (2000), la persona tiene la capacidad de establecer su propia identidad y atribuirse un valor y, a esa valoración se le llama autoestima.

Para White y Courrau (1998), la autoestima es el valor del yo, el valor de la persona ante los ojos de las otras. Esta autora la define como un proceso dinámico y multidimensional que se va construyendo a lo largo de la vida y en el cual se involucra el contexto social, físico, emocional y cognitivo de la persona.

Elementos de la Autoestima

- Autoreconocimiento: Es reconocerse a sí mismo, reconocer las necesidades, habilidades, potencialidades y debilidades, cualidades corporales o psicológicas, observar sus acciones, como actúa, por qué actúa y qué siente.
- Autoaceptación: Es la capacidad que tiene el ser humano de aceptarse tal como es, en lo físico, psicológico y social; aceptar cómo es su conducta consigo mismo y con los otros. Es admitir y reconocer todas las partes de sí mismo como un hecho, como forma de ser y sentir.
- Autovaloración: Refleja la capacidad de evaluar y valorar las cosas que son buenas de uno mismo, aquellas que le satisfacen y son enriquecedoras, le hacen sentir bien, le permiten crecer y aprender. Es buscar y valorar todo aquello que le haga sentirse orgulloso de sí mismo.
- Autorespeto: Expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse. El respeto por sí mismo es la sensación de considerarse merecedor de la felicidad, es tratarse de la mejor forma posible, no permitir que los demás lo traten mal; es el convencimiento real de que los deseos y las necesidades de cada uno son derechos naturales, lo que permitirá poder respetar a los otros con sus propias individualidades.
- Autosuperación: Si la persona se conoce es consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores, desarrolla y fortalece sus capacidades y potencialidades, se acepta y se respeta; está siempre en constante superación, por lo tanto,

tendrá un buen nivel de autoestima, generando la capacidad para pensar y entender, para generar, elegir y tomar decisiones y resolver asuntos de la vida cotidiana, escuela, amigos, familia, etc. Es una suma de pequeños logros diarios

Niveles de Autoestima

Todo individuo tiene su "nivel promedio de autoestima" en el que habrá fluctuaciones inevitables y normales, así como los hay en todos los estados psicológicos.

El nivel promedio

- A veces bien, a veces no
- Moderadamente satisfecho
- Complacido, positivo
- Encantado, emocionado, moderadamente feliz

Autoestima positiva

- Sentimiento de agrado y satisfacción consigo mismas.
- Se conocen, se aceptan y se valoran con todas sus virtudes, defectos y posibilidades.
- Aceptan y valoran a los demás tal cual son. No sienten la necesidad de mostrarse superiores al resto de las personas.
- Facilidad para establecer relaciones de sana dependencia, comunicándose de forma clara y directa con los demás. Tendencia a ser independientes.
- Apertura a las críticas y flexibilidad para reconocer errores. Sus palabras y acciones tienden a ser serenas y espontáneas.
- Armonía entre lo que dicen y lo que hacen.
- Capacidad para gozar los aspectos humorísticos de la vida.
- Actitud abierta y curiosa hacia las ideas, experiencias y posibilidades de una vida nueva.

- Flexibilidad para responder a las situaciones y desafíos, al confiar en sus habilidades y no ver la vida como una fatalidad o derrota.
- Valor y resistencia para asumir riesgos y enfrentar los fracasos y frustraciones. Aprenden de los errores cometidos tratando de no repetirlos.
- Ausencia de preocupación por lo que haya ocurrido en el pasado o por lo que pueda ocurrir en el futuro.
- Si surgen sentimientos de ansiedad o inseguridad, es menos probable que les intimiden o abrumen porque no les suele ser difícil aceptarlos, dominarlos y superarlos. Capacidad para mantener la armonía y dignidad en condiciones de estrés.

Autoestima negativa

- Las apreciaciones de autoevaluación y de autovaloración les hacen daño y hay carencia de estima hacia ellas mismas.
- Autocrítica dura y excesiva que les mantiene en un estado de insatisfacción permanente.
- Sentimiento de descontento y falta de confianza en sí mismas, se consideran de poco valor o sin valor alguno.
- Convencimiento de que no poseen aspectos positivos para enorgullecerse, tienen conciencia de sus defectos pero tienden a sobre dimensionarlos.
- Dificultad para aceptar y valorar a los otros como son, tratan de cambiarlos para satisfacer sus necesidades y expectativas a través de ellos.
- Actitud excesivamente quejumbrosa y crítica, triste, insegura, inhibida y poco sociable, perfeccionista, desafiante, derrotista, parecen poco vitales, les falta espontaneidad y presentan agresividad.
- Necesidad de llamar la atención y de sentirse valoradas y apoyadas por los demás, por lo que presentan una especial sensibilidad ante actitudes de rechazo.

- Ocultan sus verdaderos sentimientos y pensamientos cuando creen que no concuerdan con los del resto de las personas.
- No logran establecer sanas relaciones, ni plantear las ideas claramente por miedo a ser rechazadas.
- Indecisión crónica, temor excesivo a equivocarse por lo que son poco creativas, prefieren decir "no sé". Marcado sentido del ridículo.
- Prefieren ser descritas como "flojas" y no como "tontas", por lo que tienen un bajo rendimiento.
- Irritabilidad frente a personas entusiastas con respecto a la vida.
- Buscan la seguridad de lo conocido, no corren riesgos, no hay intentos de superación por lo que desembocan más fácilmente en sentimientos de frustración.
- La reacción frente a un error particular se transforma en una crítica generalizada a todo lo que son como personas.
- Disminuida resistencia frente a las adversidades que se les presentan.
- Inapetencia generalizada del gozo de vivir y de la vida misma.

1.2.2. Componentes de la autoestima

Según Cortés de Aragón (1999), la autoestima tiene una serie de componentes de diversa índole, entre los cuales señala: el componente cognoscitivo, el componente emocional y componente conductual.

▪ Componente Cognoscitivo

Denominado autoconocimiento, autoconcepto, autocomprensión, autoimagen y autopercepción. Todos estos conceptos están referidos a la representación mental que cada uno elabora de sí mismo; a los conocimientos, percepciones, creencias y opiniones de los diversos aspectos que conforman la personalidad. De suerte que el

conocimiento personal es absolutamente necesario para poder autorregularse y autodirigirse. De igual manera la autoestima se ve afectada por la eficacia de cada uno para superar los problemas por iniciativa propia y para la autorrealización personal

- **Componente emocional**

Evaluativo, no se puede separar los sentimientos y emociones de los deseos y las necesidades del ser humano. Todos los sentimientos referidos a sí mismo determinan la autoestima que es la base de la autorrealización que cada uno desea conseguir. Este componente como conjunto de sentimientos se denomina autoaceptación, autoevaluación, autovaloración y autoaprecio. En la medida que estos sentimientos sean asertivos, en esa medida puede una persona gestionar su propio crecimiento personal. Sobre todo el individuo debe ser auténtico, de manera que reconociendo sus potencialidades y limitaciones, pueda a su vez fortalecerse como persona, y buscar ayuda cuando crea que la situación lo amerite.

- **Componente conductual**

Partiendo de la premisa que la autoestima es conocerse, evaluarse y aceptarse, no es menos cierto que implica la acción hacia el exterior o actividad con el entorno, en otras palabras interacción y adaptación al medio. La persona con una rica autoestima se manifiesta por medio de una actividad permanente, que puede definirse en términos como: conducta coherente, conducta congruente, conducta responsable, conducta autodirigida, autonomía, autodirección y muchas otras.

1.2.3. Dimensiones de la autoestima

Desde la perspectiva que se ha adoptado, Coopersmith (1976), señala que la autoestima posee cuatro dimensiones que se caracterizan por su amplitud y radio de acción, logrando identificar las siguientes:

Autoestima en el área personal

Consiste en la evaluación que el individuo realiza y con frecuencia mantiene de sí, en relación con su imagen corporal y cualidades personales, considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad, lleva implícito un juicio personal expresado en la actitud hacia sí mismo.

Autoestima en el área académica

Es la evaluación que el individuo hace y con frecuencia sostiene sobre sí mismo, en relación con su desempeño en el ámbito escolar teniendo en cuenta su capacidad, productividad, importancia y dignidad, lo cual nuevamente implica un juicio personal manifestado en la Actitud hacia sí mismo.

Autoestima en el área familiar

Consiste en la evaluación que el individuo hace y frecuentemente mantiene con respecto a sí, en relación con sus interacciones con los miembros de su grupo familiar, su capacidad, productividad, importancia y dignidad, implicando un juicio personal manifestado en las actitudes asumidas hacia sí mismo.

Autoestima en el área social

Es la valoración que el individuo realiza y con frecuencia mantiene con respecto a sí mismo en relación con sus interacciones sociales, considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad, lo cual igualmente lleva implícito un juicio personal que se manifiesta en las actitudes asumidas hacia sí mismo.

1.2.4 Desgaste Profesional

Rodríguez C, R. & Rivas H, S (2011), nos dice que “Hans Selye, en la década de los años 30 descubrió lo que en su momento definió como trastorno general de adaptación, hoy conocido como estrés. Selye definió el estrés como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una **fase de alarma** (donde el organismo se prepara para dar una respuesta), **una fase de resistencia** (donde aparecen los cambios específicos que permitirá enfrentarnos a la situación), **y una fase de agotamiento**, (donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza). Cuando dicha percepción de amenaza se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo hablamos entonces de estrés laboral. El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En general, y atendiendo al modelo de Karasek y de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico.

Lazarus, R. (2000). y Folkman, S. (1991). Definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional. Hoy por hoy se utiliza la palabra desgaste profesional como adaptación al español del significado de la palabra burnout, ya que el mismo término de desgaste lleva implícito la referencia a este proceso disfuncional de deterioro. En este sentido, el desgaste profesional hace también referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza.

La etiqueta anglosajona de burnout se debe a Herbert Freudenberger, un psicólogo clínico neoyorkino que la empleó para describir a aquellos voluntarios que en un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, se encontraban desmotivados y faltos de todo interés por su trabajo. Con posterioridad Christina Maslach dio a conocer este concepto en 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos). Aunque no exista una definición unánimemente aceptada, sí existe consenso al considerar que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles, que se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización”

- Modelos de estudio en los procesos de Desgaste Profesional

Rodríguez y De Rivas (2011), nos comenta sobre los diferentes modelos teóricos que explican los procesos de Desgaste Profesional.

- Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti

Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. 2001. El modelo de Demandas y Recursos laborales enfatiza principalmente la existencia de dos líneas paralelas de desarrollo, por un lado las demandas laborales y el desgaste o agotamiento del profesional, y por otro los recursos laborales y la desimplicación. Este modelo asume que cuando las personas se encuentran en una situación donde las demandas laborales son altas y los recursos limitados, esto producirá una situación de desgaste energético y de desmotivación que favorecería el desarrollo de desgaste profesional, sea cual sea el tipo de profesión. Las demandas laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental mantenido y que por tanto conlleva un coste psicológico y fisiológico. Basado en el modelo de control de la demanda de gestión de Hockey, las demandas laborales se perciben como estresores ambientales donde las personas tienen que desarrollar estrategias de protección frente a ellos. Por otro lado, los recursos laborales hacen referencia a aspectos tanto físicos, como psicológicos, sociales u organizacionales que facilitan la consecución de los objetivos laborales y reducen los costes físicos y psicológicos asociados a las demandas, estimulando el desarrollo y crecimiento personal. Por tanto el proceso de desgaste seguiría dos caminos. El primero, relacionado con el agotamiento y la extenuación producidos por la sobrecarga de las demandas laborales, y el segundo vinculado con la falta de recursos que exacerba los efectos negativos de las demandas y que degenera en conductas de desimplicación y

abandono. Las últimas conceptualizaciones de este modelo reducen significativamente el número de demandas laborales a factores de sobrecarga, y también en el número de recursos permaneciendo el apoyo social. Asimismo, aparecería una variable de recursos personales relacionada con aquellos aspectos de la persona que se encuentran generalmente relacionados con factores de resiliencia. Es decir, las percepciones de las personas en cuanto a su capacidad para controlar y actuar con éxito sobre su entorno. Estos recursos actuarían como moduladores del proceso.

- Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll (2001)

Esta teoría explicativa del desgaste profesional se centra principalmente en aquellos factores cognitivos y del ambiente asociados con los recursos personales, concebidos como “objetos, características personales, condiciones o energías que son valiosos por sí mismos, o porque proveen o protegen recursos valiosos para la persona”. Por tanto, los recursos se convierten en el factor central de este modelo. El principio básico de esta teoría afirma que las personas intentan adquirir, mantener y proteger los recursos que poseen, percibiendo la pérdida potencial o real de recursos, así como la pérdida de una ganancia esperada como estresante. Por tanto, la pérdida de estos recursos o la mera amenaza de dicha pérdida se convertirían en agente causante de la experiencia de estrés. En este sentido, el desgaste profesional o burnout se concibe como el resultado de esa pérdida global o amenaza de pérdida de recursos valiosos, y por tanto, como un síndrome fundamental de agotamiento de recursos. Además, Hobfoll sugiere que las características personales podrían actuar como moduladores frente a la experiencia de estrés. Asimismo, las relaciones sociales desde

este modelo son vistas como recursos, en la medida en que son proveedores o facilitadores de la preservación de recursos valiosos para el sujeto.

- Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

Siegrist J. (1996) El modelo de esfuerzo-recompensa enfatiza la importancia de los roles sociales en la medida en que pueden ofrecer a la persona oportunidades de contribuir o realizar tareas (generando sensaciones de auto-eficacia), oportunidades de sentirse recompensados y valorados (incrementando la autoestima) y oportunidades de pertenencia a un grupo significativo para la persona. A partir de estas consideraciones, esta teoría establece la falta de reciprocidad o equidad entre ganancias y costes como agente causante de un estado de estrés emocional que degeneraría en desgaste profesional y problemas de salud. Asimismo, el modelo asume que en muchos trabajos no existe una completa especificación del puesto que favorezca un balance equilibrado entre los esfuerzos requeridos y las recompensas que se otorgan. Estos sentimientos de ser tratado injustamente y de falta de reconocimiento como resultado de un sistema inapropiado de recompensas generan una serie de respuestas de estrés del sistema nervioso autónomo. Este hecho es debido a la experiencia recurrente de déficit de recompensa que impediría la capacidad de regulación y adaptación al entorno. A largo plazo, este nivel de desajuste entre altos niveles de esfuerzo y baja recompensa conduciría a un desgaste profesional y aumentaría el riesgo de enfermedad como consecuencia del estrés mantenido.

- Modelo Transaccional de Moreno-Jiménez

Moreno-Jiménez B, Alonso M, Álvarez E. (1997). Las investigaciones clásicas en estrés organizacional y desgaste profesional generalmente se han centrado en los efectos directos de las variables organizacionales, sociales, de la tarea o variables de personalidad como agentes causantes e independientes del proceso de estrés. Sin embargo, si seguimos el modelo teórico cognitivo motivacional relacional de Lazarus, esta asunción entra en conflicto con una concepción de las respuestas emocionales como dependientes de los significados relacionales construidos como fruto de la interacción entre la persona y el ambiente. De hecho, Lazarus (1980) considera ineficaz como medida de reducción del estrés, intentar modificar las condiciones laborales sin tener en cuenta los objetivos, metas, recursos y creencias de los trabajadores. De hecho, muchos estudios han tratado de reflejar esta variabilidad interindividual en la percepción de las variables organizacionales, si bien en muchos casos se ha quedado reducido a un tratamiento estadístico de los datos sin tener un reflejo real por evaluar la manera en que las experiencias laborales son percibidas e interpretadas por la persona. Desde esta perspectiva, el equipo de Moreno-Jiménez viene desarrollando desde sus inicios una perspectiva transaccional en el estudio de distintos procesos socio-laborales, como son el desgaste profesional, el estrés traumático secundario, el acoso laboral o los procesos de conciliación familiar-laboral, donde las variables de personalidad interactúan a lo largo de la generación, desarrollo y consecuencia de los mismos.

- Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach

Leiter, M. P, Maslach, C. (2004). A través de un conjunto de datos normativos, con más de 8.000 participantes, que cubren una amplia gama de ocupaciones a través de Canadá, Estados

Unidos, Europa y Asia, Michael Leiter y Christina Maslach han validado la escala de vida laboral, un cuestionario que trata de recoger algunas variables individuales y organizativas identificadas por los autores como las áreas más relevantes del entorno de trabajo. El modelo teórico que Leiter y Maslach elaboraron para el desarrollo de esta considera que un desajuste entre las personas y su entorno de trabajo en estas áreas, reduce la capacidad de energía, implicación y sensación de eficacia, mientras que el ajuste produciría el efecto contrario, aumentando los niveles de compromiso. Una de las áreas más importantes considerada por los autores y la literatura científica es la carga de trabajo, que se define como la cantidad de trabajo que se realiza en un momento dado. Los autores afirman que un volumen de trabajo asequible ofrece la oportunidad de disfrutar con la tarea, para conseguir los objetivos laborales, y su desarrollo profesional. Sin embargo, el exceso de trabajo no se conceptualizaría simplemente como un desfase o exceso en los requisitos para conseguir un nuevo reto, sino ir más allá de los límites humanos. El control se considera en este modelo como el segundo factor más importante y se define como la oportunidad de hacer elecciones y tomar decisiones, resolver problemas, y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades.

Un buen ajuste se produce cuando hay una correspondencia entre el control y los niveles de responsabilidad, produciéndose una discrepancia cuando las personas carecen de control suficiente para cumplir con las tareas de las que se les hace responsables.

La recompensa sería un tercer factor que recogería tanto el reconocimiento económico como social del trabajo, ofreciendo indicadores claros de lo que valora la organización, mientras que la falta de reconocimiento devalúa tanto el trabajo como a ellos

mismos. El factor de comunidad se define como la calidad del entorno social de una organización relacionado con el apoyo social, la colaboración y los sentimientos positivos. Los desajustes se producen cuando no existe una conexión positiva con los demás en el trabajo. La equidad considerada como la medida en que la organización tiene normas coherentes y equitativas para todos. Un elemento importante en este factor es el grado en que los recursos se asignan de acuerdo a procedimientos comprensibles y consistentes.

La equidad transmite respeto por los miembros de la comunidad. La falta de equidad indica confusión en los valores de una organización y en sus relaciones con las personas. Finalmente, los autores consideran los valores como lo que la organización y sus miembros consideran importante. En este sentido, cuando los valores organizacionales y personales son congruentes, los éxitos son compartidos, por su parte, cuando existen diferencias entre los valores de una organización y los valores de su personal, o si la organización no practica sus valores se producen desajustes que degeneran en estrés y desgaste.

Burnout como un proceso de desilusión en la profesión: Edelwich y Brodsky Edelwich J, Brodsky A. (1980). La mayoría de las personas en el inicio de su profesión experimentan lo que podríamos llamar una fase de entusiasmo por el acceso a un nuevo puesto de trabajo, con nuevas expectativas e intereses. Durante algún tiempo todo contratiempo se contrarresta con las energías que proporciona la motivación por hacer un "buen trabajo". Si las dificultades y la realidad del día a día empiezan a romper expectativas pasamos a una fase de estancamiento donde empezamos a plantearnos si el nivel de esfuerzo personal compensa los beneficios. Una vez que empezamos a plantearnos la posible eficacia del esfuerzo personal realizado para superar

los obstáculos laborales, sino disponemos del apoyo de recursos organizacionales, sociales e individuales, nos encontraríamos con una alta probabilidad de pasar a una fase de frustración y posteriormente de apatía y pérdida de referencias, que desencadenaría en el síndrome de desgaste profesional.

1.3. Definición de términos básicos

- La autoestima es un concepto ambiguo y discutido en el ámbito de la psicología. Autoaceptación, autoajuste, autovaloración, autoestima, autoconcepto, autoimagen son términos que se usan indistintamente para significar el concepto, positivo o negativo, que uno tiene de sí mismo
- Definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional.

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En nuestro país como en las regiones de latinoamericana, el estudio sobre la labor del personal policial ha sido abordado frecuentemente de una forma crítica, quizás porque la imagen social de los policías ha sido asociada al control y la represión social.

Rojas-Solís, J. L. y Morán, T. (2015), nos refieren que es preciso resaltar que ser policía implica una profesión de alta responsabilidad y altos niveles de estrés debido a las situaciones violentas, nocivas y exigentes a nivel físico y psicológico que enfrentan a diario, algo que puede afectar su que hacer así como su vida personal y familiar. Por ello es que en los últimos años la investigación ha comenzado a inclinarse por el estudio, prevención e intervención de problemáticas asociadas a la labor policial, por ejemplo: el síndrome de burnout. Según Maslach y Jackson (1981), el burnout es considerado como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas” (citado por Juárez-García, Idrovo, CamachoÁvila y Placencia-Reyes, 2014).

Caputo (1991), refiere que dentro de sus causas pueden señalarse la falta de autonomía en el trabajo, trato con el público, conflicto de rol, ambigüedad de rol, disminución de oportunidades de realización personal, retroalimentación inadecuada, falta de control sobre el trabajo, situaciones poco satisfactorias, sobrecarga de trabajo y continuos factores estresantes del ambiente físico de trabajo (citado por Patlán, 2013).

Se presupone que la actividad policial es, y debe ser, realizada por personal con estabilidad psicológica y actitudes positivas hacia la sociedad y hacia su propio trabajo, a pesar de ser una ocupación estresante. Considerando el gradual aumento del número de investigaciones sobre burnout en policías, puede decirse que se trata de una población que no ha sido suficientemente estudiada.

El presente estudio ha encontrado sus principales estímulos en el desconocimiento, el hermetismo y los estereotipos con que la policía aparece ante la sociedad y en la comunidad científica, y se proyecta investigar la posible relación entre la Autoestima y el Desgaste Profesional, en una población de policías de una comisaría de la ciudad de Iquitos.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema General

¿Existe relación entre la Autoestima y las dimensiones del Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaría de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?

2.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuáles son las características de la población. Sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, y Sociolaborales: tiempo de servicio, tipo de labor (admirativo u operativo), en el personal policial de una comisaría de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?
- 2) ¿Existe relación entre la Autoestima y el Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaría de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?

- 3) ¿Existe relación entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?
- 4) ¿Existe relación entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre la Autoestima y las dimensiones del Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

2.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Identificar las características de la población. Sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, y Sociolaborales: tiempo de servicio, tipo de labor (administrativo u operativo), en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021
- 2) Determinar el nivel de Autoestima en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021
- 3) Establecer el nivel de las dimensiones del Desgaste Profesional: Cansancio Emocional, Despersonalización, y Realización Personal del personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

- 4) Determinar el Desgaste Profesional o Burnout en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.
- 5) Correlacionar la Autoestima con las dimensiones del Desgaste Profesional: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, del personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

2.4. Justificación de la Investigación

Preciado y otros (2011), nos dice que el término de «burnout» se mencionó por primera vez en 1974 por Freudenberger al identificar el cambio ocurrido después de un año, en jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. De la actitud cooperadora y servicial, se observó agotamiento, irritabilidad y cinismo hacia sus pacientes e incluso una tendencia a evitarlos. Desde su mención se han producido muchas investigaciones que ponen de manifiesto lo controversial del concepto.

Desde la perspectiva psicosocial el “síndrome del quemado” no se identifica como estrés psicológico, sino como la respuesta a fuentes de estrés crónico que nacen de las relaciones interpersonales.

Los estudios sugieren que las características propias de la labor policial y el complejo contexto organizativo y social en el que los efectivos policiales desarrollan sus labores, los vuelve vulnerables frente a la posibilidad de padecer del síndrome de burnout en respuesta al estrés laboral crónico, así como también los expone a una serie de eventos frustrantes en el ámbito profesional, que pueden devenir en sus autoestima. El impacto de ello no sólo

recae en la salud integral de los efectivos policiales como individuos, contemplando que tanto el burnout como la autoestima comprometen la salud mental de las personas; sino que además afecta a su entorno familiar, a la institución policial y a la comunidad en general, dando cuenta de su relevancia clínica en términos de políticas públicas (Romero 2015).

En ese sentido, la presente investigación cobra relevancia porque en la ciudad de Iquitos, como en tantas otras ciudades pequeñas, no existen investigaciones sobre Autoestima y el Desgaste Profesional en las instituciones policiales. Asimismo, esta investigación nos permitirá conocer las características sociodemográficas, el nivel de Autoestima y Desgaste Profesional del personal policial de nuestra localidad. Y los resultados encontrados permitirán implementar estrategias necesarias para reforzar el desempeño profesional de la policía y mejorar la calidad de servicio que presta en la comunidad.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis General

Si existe relación entre la Autoestima y las dimensiones Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- a) Si existe relación entre la Autoestima y Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

- b) Si existe relación entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.
- c) Si existe relación significativa entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

Estadísticas

a) Ho: No existe relación entre la Autoestima y el Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú – Iquitos, 2021.

Hi: Si existe relación entre la Autoestima y Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú – Iquitos, 2021.

b) Ho: No existe relación entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú – Iquitos, 2021.

Hi: Si existe relación entre la Autoestima y Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú – Iquitos, 2021.

c) Ho: No existe relación entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú – Iquitos, 2021.

Hi: Si existe relación entre la Autoestima y Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú – Iquitos, 2021.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las variables

Variable 1: Autoestima

Variable 2: Áreas del Desgaste Profesional:

Cansancio Emocional,

Despersonalización y Realización personal.

2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Autoestima:

Nivel de aceptación con que la persona valora sus conductas autodescriptivas en las áreas personal, familiar y social. (Coopersmith).

Desgaste Profesional o Burnout:

Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. (Freudenberger.)

Maslach, y Jackson (1997), definen al burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

Cansancio emocional (CE)

Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.

Despersonalización (DP)

Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados

del profesional. En ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Realización personal (RP)

Comprende 8 ítems que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización. (Maslach y Jackson, 1997).

Relación Significativa entre variables

Significa que en una muestra se encontraría una correlación entre las dos variables, distinta a cero.

Labor Operativa del personal policial

Se refiere a las actividades de patrullaje que realiza el personal policial en las calles de la ciudad.

Labor administrativa del personal policial

Se refiere a las actividades de oficina que realiza el personal policías dentro de las comisarias o dependencias policiales

2.6.3. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Autoestima	Nivel de aceptación con que la persona valora sus conductas autodescriptivas en las áreas personal, familiar y social. (Coopersmith)	Puntuaciones obtenidas en el Inventario de Autoestima de Coopersmith para adultos, que consta de 25 items.	Si mismo Social Familiar	Items en relación a su autopercepción Items en relación a su medio social y satisfacción de su rendimiento profesional. Items en relación a su convivencia en el medio familiar.	Nivel de medición por Intervalos
Variable 2: Desgaste Profesional	Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. (Freudenberger)	Puntuaciones obtenidas en el Inventario Burnout de Maslach, que consta de 22 items.	Cansancio Emocional Despersonalización Realización personal	Items en relación al grado de estar exhausto emocionalmente - te por demandas laborales Items en relación al grado de reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento Items en relación a los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo	Nivel de medición por Intervalos

CAPITULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

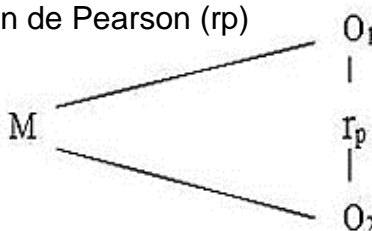
La presente investigación es de tipo cuantitativa no experimental. Es cuantitativa ya que es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

Kerlinger (1991) nos dice “la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentes no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen sin una intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes

3.1.2. Diseño de Investigación

Kerlinger (1991), nos dice que “el diseño de investigación es el plan y la estructura de la investigación concebidos de manera que se puedan obtener respuestas a preguntas de investigación”.

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional, porque permitirá recolectar datos y observar la relación (r) entre las variables de estudio. En la presente investigación se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson (r_p)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable de estudio 1: Autoestima

O_2 = Observación de la variable de estudio 2: Desgaste Profesional: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal

r_p = Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables de estudio.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población del presente estudio estará conformada por el total de policías que laboran en la comisaria Nueve de Octubre de la ciudad de Iquitos.

3.3.2 Muestra

La técnica de muestreo que se empleará en la presente investigación será No probabilística de tipo accidental.

La muestra quedo conformada por 93 policías de ambos sexos, que laboran en la comisaria Nueve de Octubre de la ciudad de Iquitos.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Kerlinger (1991), refiere que “el método más utilizado de observación y recolección de datos en las ciencias del comportamiento es la prueba o escala”.

3.3.1 Técnica

En la presente investigación se empleará las siguientes técnicas:

- Para medir la Autoestima: Prueba psicométrica objetiva

- Para medir el Desgaste Profesional: Prueba psicométrica objetiva.

3.3.2 Instrumentos Psicológicos

En esta investigación se empleará los siguientes instrumentos:

A) Autoestima: Inventario de Autoestima de Stanley Coopersmith, (SEI). Adultos.

Coopersmith comienza en 1959 un estudio sobre la autoestima, con investigaciones clínicas y experimentales, a partir de los pedidos realizados por los padres y profesores de niños en edad escolar, para analizar las dificultades en el aprendizaje y el desinterés hacia las actividades académicas.

El Inventario de Autoestima de Coopersmith para Adultos, de acuerdo al análisis del inventario en referencia, está compuesto por 25 Ítems, en los que no se encuentran incluidos ítems correspondientes a la escala de mentiras. La prueba se encuentra diseñada para medir las actitudes valorativas con adolescentes y adultos a partir de los 16 años de edad en adelante. Los ítems se deben responder de acuerdo a si el sujeto se identifica o no con cada afirmación en términos de verdadero o falso. Los 25 ítems del inventario generan un puntaje total así como puntajes separados en tres áreas:

Si mismo general, el cual refieren a las actitudes que presenta el sujeto frente a su autopercepción y propia experiencia valorativa sobre sus características físicas y psicológicas.

Social, se encuentra construido por ítems que refieren las actitudes del sujeto en el medio social frente a sus compañeros o amigos. Así como sus referentes a la vivencia en el interior de instituciones educativas o formativas y las expectativas en relación a su satisfacción de su rendimiento profesional.

Familiar, expone ítems en los que se hace referencia a las actitudes y/o experiencias en el medio familiar con relación a la convivencia.

Validez:

Entre 1974 y 1978, Kohenes reportó un estudio de validez de constructo, que llevó a cabo con una población de 7600 alumnos que cursaban del 4º al 8º grado, diseñado para observar la importancia comparativa del hogar, los pares y la escuela con la autoestima global, en pre-adolescentes y adolescentes, confirmando la validez de la estructura de las sub-escalas propuestas por Coopersmith, reconociéndolas como fuente de medición de Autoestima.

Alegre, trabajó la validez de contenido del instrumento en una muestra conformada por 159 adolescentes varones cuyas edades fluctuaban entre 16 y 18 años de edad, que presentaban conducta antisocial internados por diferentes motivos de infracción de la ley penal en un Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de la ciudad de Lima. Previamente, el instrumento fue sometido a un Estudio Piloto, conformado por 35 adolescentes varones que reunían similares características a las de la muestra. Como resultado de dicho Estudio Piloto, se encontró que el instrumento era claro y entendible para la muestra, por lo que se procedió a la validez de contenido, para lo cual se empleó el coeficiente V.

de Aiken, por medio de 10 jueces, quienes encontraron que el instrumento tiene una adecuada validez en todos los ítems, por lo que ninguno tuvo que ser modificado.

Confiabilidad:

Kimball administró el Inventario de Autoestima de Coopersmith a 7600 estudiantes de escuelas públicas entre el 4º y el 8º grado de todas las clases socio económicas, incluyendo a los estudiantes blancos y negros de Estados Unidos, encontrándose un coeficiente de Kuder-Richardson que osciló de ,87 a ,92 para los diferentes grados académicos (Citado por Long, 1998). Jhonson & Spotz (1973) administraron el Inventario a 600 estudiantes de 5to., 9no. y 12avo. Grado de escuelas ubicadas en un distrito rural de Estados Unidos, encontrando un coeficiente de ,81 para el 5to. Grado, de ,86 para el 9no. grado y de ,80 para el 12avo. Grado, lo cual refleja una adecuada consistencia interna del instrumento (Citado por Long, 1998).

Baremo

Pautas de interpretación de los puntajes estandarizados

Puntajes Estándares	Interpretación
75 - 100	Alta Autoestima
46 - 74	Promedio
00 - 45	Baja Autoestima

Fuente: Manual Inventario de Autoestima de S. Coopersmith

B) Desgaste Profesional: Inventario de Burnout de Cristina Maslach y Susan E. Jackson. (MBI) - Versión genérica

Se utilizó la adaptación española (Maslach y Jackson, 1997). El instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. En ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización. (Maslach y Jackson, 1997).

Validez:

Los estudios factoriales, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente. Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de KáiserMeyer-Olkin de 0.61.

Confiabilidad:

Se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP). En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP.

Baremo

Pautas de interpretación de los puntajes directos de las dimensiones del Inventario de Burnout

Puntajes Estándares	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 48

Fuente: Manual Inventario de Burnout (Maslach y Jackson, 1997)

Síndrome de Burnout

Definen el Síndrome de Burnout cuando se obtienen puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera dimensión.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

Se llevó a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

- 1) Se coordinó con los responsables de la institución para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
- 2) Se revisó previamente los instrumentos para establecer su funcionalidad y legibilidad.
- 3) Se aplicaron los instrumentos.
- 4) Se calificaron los cuestionarios aplicados.
- 5) Las puntuaciones obtenidas fueron trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 24 para los análisis estadísticos del caso.
- 6) Se llevó a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobaron o no las hipótesis planteadas.
- 7) Se efectuaron los análisis de resultados y se plantearon las respectivas conclusiones y se formularon las recomendaciones pertinentes.

3.3.4. Procedimientos de recolección de la Información

3.3.4.1 Estadística Descriptiva

La estadística descriptiva se ocupa de la recolección, organización, tabulación, presentación y reducción de la información.

Se estableció las siguientes medidas de tendencia central:

- La media aritmética que es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana que es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda que, de un conjunto de datos, es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.

Se establecieron las siguientes medidas de dispersión:

- La desviación media, es la media aritmética de los valores absolutos de las diferencias de cada dato respecto a la media.
- La desviación estándar, es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población. Mientras menor sea la desviación estándar, los datos son más homogéneos, es decir existe menor dispersión, el incremento de los valores de la desviación estándar indica una mayor variabilidad de los datos.
- La varianza es un parámetro utilizado para medir la dispersión de los valores de una variable respecto a la media. Corresponde a la media aritmética de los cuadrados de las desviaciones respecto a la media.
- El coeficiente de variación, permite determinar la razón existente entre la desviación estándar (s) y la media. Se

denota como CV. El coeficiente de variación permite decidir con mayor claridad sobre la dispersión de los datos.

- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.
- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

3.3.4.2 Estadística inferencial

La Estadística inferencial estudia cómo sacar conclusiones generales para toda la población a partir del estudio de una muestra, y el grado de fiabilidad o significación de los resultados obtenidos. La estadística inferencial que se aplicará será la correlación pues se trata de un estudio correlacional. Se aplicara la Prueba de Bondad de la Muestra (Kolomogorov Smirnov).

3.4 Nivel de significación

El valor de "p" que indica que la asociación es estadísticamente significativa ha sido arbitrariamente seleccionado y por consenso se considera en 0.05. Una seguridad del 95% lleva implícito una $p < 0.05$ y una seguridad del 99% lleva implícita una $p < 0.01$. Cuando rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alternativa) como probablemente cierta afirmando que hay una asociación, o que hay diferencia, estamos diciendo en otras palabras que es muy poco probable que el azar fuese responsable de dicha asociación. Del mismo

modo si la $p > 0.05$ decimos que el azar no puede ser excluido como explicación de dicho hallazgo y no rechazamos la H_0 (hipótesis nula) que afirma que ambas variables no están asociadas o correlacionadas. En el caso de nuestra investigación el nivel de significación asumido es el Alfa = 0.05 (95%)

3.5. Aspectos éticos

La investigación fue ejecutada tomando en consideración los siguientes principios éticos:

- - Principio de veracidad. – Aquí se consideró las normas APA para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.
- - Principio del respeto a la Autonomía. - este principio se plasmó a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, teniéndose cuidado la seguridad de los participantes y la capacidad legal para tomar la decisión de participar a partir de la explicación del objeto de la investigación.
- - Principio de Justicia. – La selección de la muestra no permitirá distinguir: raza, sexo o religión de los participantes.
- - Se respetó la confidencialidad y el anonimato de los colaboradores participantes.

CAPITULO IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Identificar las características de la población. Sociodemográficas: edad, sexo, estado civil. Y Sociolaborales: tiempo de servicio, tipo de labor (administrativo u operativo) en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021

Tabla 1

Distribución de frecuencias según la edad del personal policial

Rangos de edad	f	f %
21 - 30	39	41,9
31 - 40	37	39,8
41 - 50	12	12,9
51 - 60	5	5,4
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 1 se observa que el 41,9% de policías tienen edades entre 21 y 30 años, el 39,8% entre 31 y 40 años, el 12,9% entre 41 y 50 años, y el 5,4% entre 51y 60 años.

El mayor porcentaje de policías se encuentran entre las edades de 21 y 30 años y entre los 31 y 40 años.

*Tabla 2
Distribución de frecuencias según el sexo del personal policial*

Sexo	f	f %
Masculino	75	80,6
Femenino	18	19,4
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 2 se observa que el 80,6% de policías son de sexo masculino y el 19,4% de sexo femenino.

El mayor porcentaje de policías es de sexo masculino.

*Tabla 3
Distribución de frecuencias según el estado civil del personal policial*

Estado civil	f	f %
Soltero	61	65,6
Casado	31	33,3
Divorciado	1	1,1
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 3 se observa que el 65,6% de policías son solteros, el 33,3% casados, y el 1,1% divorciados.

El mayor porcentaje de policías es soltero

Tabla 4
Distribución de frecuencias según el tiempo de servicio del personal policial

Años de Servicio	f	f %
1 - 10	58	62,3
11 - 20	22	23,6
21 - 30	11	11,8
31 - 40	2	2,1
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 4 se observa que el 62,3% de policías tienen tiempo de servicio entre 1 y 10 años, el 23,6% entre 11 y 20 años, el 11,8% entre 21 y 30 años, y el 2,1% entre 31 y 40 años de servicio.

El mayor porcentaje de policías tiene entre 1 y 10 años de servicio.

Tabla 5
Distribución de frecuencias según el tipo de labor que realiza el personal policial

Tipo de labor	F	f %
Operativo	67	72,0
Administrativo	26	27,9
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se observa que el 72,0% de policías tiene labor operativa y el 27,9% labor administrativa.

El mayor porcentaje de policías tiene labor Operativa.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de Autoestima en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021

Tabla 6
Distribución de frecuencia según el nivel de Autoestima del personal policial

Nivel de Autoestima	f	f %
Alto	31	33,3
Promedio	41	44,1
Bajo	21	22,6
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 6 se observa que el 33,3% de policías tiene Alto nivel de Autoestima, el 44,1% nivel Promedio, y el 22,6 % nivel Bajo.

El mayor porcentaje de policías presenta Autoestima entre nivel Promedio y nivel Alto.

Objetivo específico 3

Establecer el nivel de las dimensiones del Desgaste Emocional: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021

Tabla 7
Distribución de frecuencia según el nivel de Cansancio Emocional del personal policial

Nivel Cansancio Emocional	f	f %
Alto	20	21,5
Medio	19	20,4
Bajo	54	58,1
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 7 se observa que el 21,5 de policías tiene Alto nivel de Cansancio Emocional, el 20,4% nivel Medio, y el 58,1 % nivel Bajo.

El mayor porcentaje de policías presenta Bajo nivel de Cansancio Emocional

*Tabla 8
Distribución de frecuencia según el nivel de
Despersonalización del personal policial*

Nivel Despersonalización	f	f %
Alto	20	21,5
Medio	25	26,9
Bajo	48	51,6
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 8 se observa que el 21,5 de policías tiene Alto nivel de Despersonalización, el 26,9% nivel Medio, y el 51,6 % nivel Bajo.

El mayor porcentaje de policías presenta Bajo nivel de Despersonalización.

*Tabla 9
Distribución de frecuencia según el nivel de Realización
Personal del personal policial*

Nivel Realización Personal	f	f %
Alto	23	24,7
Medio	25	26,9
Bajo	45	48,4
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 9 se observa que el 24,7 de policías tiene Alto nivel de Realización Personal, el 26,9% nivel Medio, y el 48,4 % nivel Bajo.

El mayor porcentaje de policías presenta Bajo nivel de Realización Personal.

Objetivo específico 4

Determinar el Desgaste Profesional o Burnout en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

1. Puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera, definen el síndrome de Burnout.

*Tabla 10
Distribución de frecuencias del personal policial que presentan Síndrome de Burnout.*

Personal Policial	f	f %
Presenta	7	7,5
No presenta	86	93,5
Total	93	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 15 se observa que el 7,5% del personal policial presentan síndrome de Burnout, y el 93,5% no presenta el síndrome.

Objetivo específico 5

Correlacionar la Autoestima con las dimensiones del Desgaste Profesional: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, del personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.

Hipótesis estadística 1:

H₀: No existe relación significativa entre la Autoestima y el Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú –Iquitos 2021.

H_i: Si existe relación significativa entre la Autoestima y el Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú –Iquitos 2021

Tabla 11
Correlación entre la Autoestima y la dimensión Cansancio Emocional del personal policial

Correlación	Estadísticos	Cansancio Emocional
	r _p	- .356
	sig.	.05
Autoestima	n	93

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 16 se observa que existe significativa correlación inversa de $r_p = - .356$, en grado moderado, entre la Autoestima y el Cansancio Emocional del personal policial.

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Significa en grado moderado, que a mayor nivel de Autoestima, menor es el nivel de Cansancio Emocional.

Hipótesis estadística 2:

H₀: No existe relación significativa entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú –Iquitos 2021.

H_i: Si existe relación significativa entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú –Iquitos 2021

Tabla N° 12
 Correlación entre la **Autoestima** y la **dimensión Despersonalización** del personal policial

Correlación	Estadísticos	Despersonalización
	rp	- .307
	sig.	.05
Autoestima	n	93

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 17 de observa que existe significativa correlación inversa de $r_p = - .307$, en grado bajo, entre la Autoestima y la Despersonalización del personal policial,

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Significa en grado bajo, que a mayor nivel de Autoestima, menor es el nivel de Despersonalización.

Hipótesis estadística 3:

H₀: No existe relación significativa entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú –Iquitos 2021.

H_i: Si existe relación significativa entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú –Iquitos 2021

Tabla 13
Correlación entre la Autoestima y la dimensión Realización Personal del personal policial

Correlación	Estadísticos	Realización Personal
	r_p	.370
	sig.	.05
Autoestima	n	93

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 18 se observa que existe significativa correlación directa de $r_p = .370$, en grado moderado, entre la Autoestima y la Realización Personal del personal policial.

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Significa en grado moderado, que a mayor nivel de Autoestima, mayor es el nivel de Realización Personal.

5.1. DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó en una muestra de 93 policías donde el 80,6% son de sexo masculino, el 41,9% tienen entre 21 y 30 años de edad, el 65,6% son solteros, el 62,3% laboran entre 1 y 10 años y el 72% realiza labor operativa en la ciudad de Iquitos. Se utilizó el Inventario de Autoestima de Coopersmit y el Inventario de Burnout de Maslahs y Jackson.

En el estudio correlacional se encontró correlación significativa tipo inversa en grado moderado, entre Autoestima y el Cansancio Emocional, lo que significa que a mayor nivel de Autoestima, menor es el nivel de Cansancio Emocional. Así también, se encontró correlación significativa tipo inversa en grado bajo entre Autoestima y Despersonalización, lo que significa que a mayor nivel de Autoestima, menor es el nivel de Despersonalización. Y se encontró correlación significativa tipo directa en grado moderado entre Autoestima y Realización Personal, lo que significa que a mayor nivel de autoestima, mayor es el nivel de Realización Personal.

En el estudio descriptivo porcentual sobre la Autoestima se encontró que el 33,3% de policías presenta nivel alto de Autoestima, el 44,1% nivel Promedio, y el 22,6 % nivel Bajo. Respecto al Síndrome de Burnout, el 7,5% del personal policial lo presentan y el 93,5% no lo presentan.

Sobre las dimensiones del Desgaste Profesional se encontró que el 21,5% de policías tienen nivel Alto de Cansancio Emocional, el 20,4% nivel Medio, y el 51,6% nivel Bajo. El 21,5% de policías tienen nivel Alto de Despersonalización, el 26,9% nivel Medio, y el 58,1% nivel Bajo. El 24,7% de policías tienen nivel Alto de Realización Personal, el 26,9% nivel Medio, y el 48,4% nivel Bajo.

Los resultados correlacionales son semejantes al encontrado por Medrano (2019), utilizando los mismos instrumentos de medición en una población de docentes universitarios de Lima, donde encontró correlación negativa entre cansancio emocional y autoestima, correlación negativa entre

despersonalización y autoestima, y correlación positiva entre autorrealización personal y autoestima. Nuestros resultados no concuerdan con los encontrados por Reyes (2014), en una población de trabajadores de un autoservicio de Piura, utilizando los mismos instrumentos de medición. Asimismo, nuestros resultados son diferentes a los encontrados por Miranda (2015), en una población de empleados públicos de Ecuador. Sus resultados lo obtuvieron con diferentes instrumentos para medir las variables de Autoestima y Estrés Laboral, no encontrando relación entre estas dos variables con el estadístico Chi cuadrado.

Los resultados encontrados por Hidalgo G. y Rosero A. (2018) entre síndrome de Burnout y Autoestima en una población de médicos de Ecuador, solo son de carácter descriptivo porcentual encontrando que el 30% de la población presenta Síndrome de Burnout y el 60% tiene Autoestima promedio y el 13,3% autoestima alta. Nuestros resultados descriptivos porcentuales son diferentes, ya que en nuestra población encontramos que el 7,5% presenta Síndrome de Burnout y el 44,1% Autoestima promedio y el 33,3% nivel alto de Autoestima.

Respecto a la prevalencia del Síndrome de Burnout en población policial, nuestro resultado es similar al encontrado por Montero K., Cortes G., Hernandez A. (2020), donde no encontró prevalencia del Síndrome en una población de policías de Colombia. Pero difiere a lo encontrado por Sanchez (2011) en una población de policías mexicanos donde encontró que un 46,6% presentaron alto Burnout. Asimismo, difiere a lo encontrado por Orellana (2018) en personal policial de Huaraz, donde encontró 64% con nivel alto en Cansancio Emocional, 38% con nivel alto en Despersonalización y 40% con nivel medio en Realización Personal.

Los resultados analizados sobre la relación de las variables estudiadas en la población policial, nos indican que es necesario seguir investigando con mayor profundidad debido su relevancia en el ámbito laboral.

5.2 CONCLUSIONES

1. La muestra estuvo conformada por 93 policías, el 80,6% de sexo masculino, el 41,9% tiene entre 21 y 30 años de edad, el 65,6% son solteros, el 62,3% laboran entre 1 y 10 años en la institución, y el 72% realiza labor operativa.
2. El 33,3% de policías presenta nivel alto de Autoestima, el 44,1% nivel Promedio, y el 22,6% nivel Bajo. El mayor porcentaje de policías presenta Autoestima en nivel Promedio y nivel Alto.
3. El 21,5% de policías tiene nivel Alto de Cansancio Emocional, el 20,4% nivel Medio, y el 51,6% nivel Bajo. El mayor porcentaje de policías presenta Bajo nivel de Cansancio Emocional.
 - El 21,5% de policías tiene nivel Alto de Despersonalización, el 26,9% nivel Medio, y el 58,1% nivel Bajo. El mayor porcentaje de policías presenta Bajo nivel de Despersonalización.
 - El 24,7% de policías tiene nivel Alto de Realización Personal, el 26,9% nivel Medio, y el 48,4% nivel Bajo. El mayor porcentaje de policías presenta Bajo nivel de Realización Personal.
4. El 7,5% del personal policial presentan síndrome de Burnout, y el 93,5% no lo presenta
5. Se encontró correlación significativa de tipo inversa en grado moderado, entre la Autoestima y el Cansancio Emocional, lo que significa que a mayor nivel de Autoestima, menor es el nivel de Cansancio Emocional.

- Entre Autoestima y Despersonalización, se halló correlación significativa de tipo inversa en grado bajo, lo que significa que a mayor nivel de Autoestima, menor es el nivel de Cansancio Emocional.
- Y entre Autoestima y Realización Personal se encontró correlación de tipo directa en grado moderado, lo que significa que a mayor nivel de Autoestima, mayor es el nivel de Realización Personal.

RECOMENDACIONES

1. Realizar investigaciones con la variable y población de estudio similares a la presente investigación, que permitan confirmar los resultados encontrados.
2. Realizar estudios que permitan determinar los factores que estarían influenciando en el los altos porcentajes de policías con bajos niveles en la dimensión de Realización Personal.
3. Proponer en la Institución Policial, la implementación de estrategias propedéuticas que permitan mejorarla Autoestima y las áreas del Desgaste Profesional que se encuentran disminuidas, según los resultados encontrados en la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bazán Jara, S., & Cerna Gálvez, M. N. (2019). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca.
- Claire Torrez, Cristian (2011). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz – Bolivia. Tesis para el grado de licenciatura en Psicología. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz Bolivia.
- Coaguila Valdivia, M. K., & Velasquez Gutierrez, E. D. C. (2018). Clima laboral y síndrome de Burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa.
- Contreras-Camarena, Carlos, Lira-Veliz, Humberto, & Benito-Condor, Briam. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(2), e1507. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.06>
- Hernández Sampieri, R. y cols. (2010). Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- Hidalgo G., Rosero A. (2018). Síndrome de Bornout y Autoestima en el Personal de medicina Interna del Hospital General Docente Riobamba, periodo 2018 – 2019. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Clínico. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Kerlinger, F.N., (1991). Investigación del comportamiento. México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée Brouwer.y Folkman, S. (1991). Estrés y procesos cognitivos. México: Ediciones Martínez Roca.
- Litterer, J (2009) Análisis de las organizaciones. México, Edit. Limusa,

- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997). Manual del Inventario "Burnout" de Maslach. Adaptación por Seisdedos Nicolas. Madrid. Edit. TEA.
- Medrano Rivera, Lorena (2019). El síndrome de burnout y la autoestima en los docentes de Pregrado de la Universidad Privada Simón Bolívar. Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- Miranda Espinoza, Nancy (2015). La Autoestima y su relación con el Estrés Laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Palora. Informe de Investigación para optar por el Título de Psicóloga Clínica. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Moreno-Jiménez B, Alonso M, Álvarez E. (1997). Sentido de coherencia, personalidad resistente, autoestima y salud. *Revista de Psicología de la Salud*, 9:115-138.
- Orellana Montes, Carmen (2018). Síndrome de Bornout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017. Tesis para licenciatura en Psicología. Universidad San Pedro. Huaraz. Áncash.
- Oramas Viera, Arlene, Almirall Hernandez, Pedro, & Fernández, Ivis. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71-87.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382007000200002&lng=es&tlng=es.
- Preciado Serrano, L. y otros (2006). Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. México. Universidad de Guadalajara.
- Reyes Aguinaga, Luciana (2014). Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio, Piura 2012. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología. Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Rodríguez Carbajal, Raquel & Rivas Herмосilla, Sara de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout):

diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(supl. 1). España.

<https://dx.doi.org/10.4321/S0465546X2011000500006>

Rojas-Solís, J. L., & Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos [Burnout syndrome and life satisfaction in mexican judicial police]. *Archivos de Criminología, seguridad privada y Criminalística*, 3(5), 1-17.

Romero Wiener, Ana (2015). Burnout y Cólera en policías de una Unidad de Emergencia de Lima. Tesis para Licenciatura en Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Salas F., Bustamante L (2020). Afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca 2020.

Sánchez C., H (2005). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

Sanchez-Nieto, J. M. (2011). Frecuencia del Bornout en policías de la Ciudad de México. *Revista Liberabit*, 18 (1), 69-74, enero 2012. USMP. Lima. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272012000100009&lng=es&tlng=es.

Suazo Tuesta, C. G. (2019). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima metropolitana, 2018.

Zuazo Uribe, Ana (2018). Bornout y Calidad de Vida Profesional en Policías de Lima Metropolitana. Tesis para licenciatura en Psicología. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.

SINDROME DE BURNOUT Y AUTOESTIMA EN EL PERSONAL DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA, PERÍODO 2018-2019

Autoras: Hidalgo Toledo Geovanna Valeria Rosero Vimos Alexandra Gabriela

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: AUTOESTIMA Y DESGASTE PROFESIONAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARIA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - IQUITOS, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre la Autoestima y las dimensiones del Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuáles son las características de la población. Sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, y Sociolaborales: tiempo de servicio, tipo de labor (admirativo u operativo), en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la Autoestima y el Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el grado de relación entre la Autoestima y las dimensiones del Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características de la población. Sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, y Sociolaborales: tiempo de servicio, tipo de labor (admirativo u operativo), en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021 2. Determinar el nivel de Autoestima en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021 3. Establecer el nivel de las dimensiones del Desgaste Profesional: Cansancio Emocional, Despersonalización, y Realización Personal del personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021. 4. Determinar el Desgaste Profesional o Burnout en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021. 5. Correlacionar la Autoestima con las dimensiones del Desgaste Profesional: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, del personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021 	<p>Hipótesis General</p> <p>Si existe relación entre la Autoestima y las dimensiones Desgaste Profesional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Si existe relación entre la Autoestima y Cansancio Emocional en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.</p> <p>Si existe relación entre la Autoestima y la Despersonalización en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.</p> <p>Si existe relación significativa entre la Autoestima y la Realización Personal en el personal policial de una comisaria de la Policía Nacional del Perú - Iquitos, 2021.</p> <p>.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Autoestima</p> <p>Variable 2:</p> <p>Áreas del Desgaste Profesional:</p> <p>Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización personal.</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Instrumentos: Con Validez y Confiabilidad</p> <p>Población y Muestra: quedo conformada por 93 policías de ambos sexos, que laboran en la comisaria Nueve de Octubre de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Paquete estadístico SPSS v, 24</p>

ANEXO 2.

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

La presente investigación es conducida por las Bachilleres en Psicología **Eileen Polocena Pizango y Fiorella Margarita Villacorta Torres**, de la Universidad Científica del Perú de la ciudad de Iquitos, cuyo estudio es sobre la “Autoestima y Desgaste Profesional en policías de una comisaria de la ciudad de Iquitos”.

Si accede a participar en este estudio, se le solicitará responder a las preguntas de los test, y tomará algunos minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria y la información que se recoja será confidencial, y no se usará para ningún otro propósito fuera de este estudio. Las respuestas a la prueba serán codificadas y por lo tanto serán anónimas. Una vez calificadas y codificadas las pruebas serán destruidas.

Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer las preguntas pertinentes o puede retirarse de la evaluación sin que ello lo perjudique. Si alguna de las preguntas le parece dudosa, puede consultar con las investigadoras para que sean aclaradas. Desde ya le agradecemos su participación

Nombre del Participante

(letra imprenta)

Fecha: _____

ANEXO 03.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INVENTARIO DE AUTOESTIMA DE COOPERSMITH (SEI)

INSTRUCCIONES

Responde a cada oración escribiendo una X en la opción que corresponda a como se siente usualmente.

No hay respuestas buenas ni malas, correctas o incorrectas. Lo que interesa es solamente conocer que es lo que habitualmente sientes o piensas.

	Igual a mí	Distinto a mí
1. Generalmente los problemas me afectan muy poco		
2. Me cuesta mucho trabajo hablar en público		
3. Si pudiera, cambiaría muchas cosas de mí		
4. Puedo tomar una decisión fácilmente		
5. Soy una persona simpática		
6. En mi casa me enoja fácilmente		
7. Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo		
8. Soy popular entre las personas de mi edad		
9. Mi familia generalmente toma en cuenta mis sentimientos		
10. Me doy por vencida/o muy fácilmente		
11. Mi familia espera demasiado de mí		
12. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy		
13. Mi vida es muy complicada		
14. Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas		
15. Tengo mala opinión de mi misma/o		
16. Muchas veces me gustaría irme de mi casa		
17. Con frecuencia me siento a disgusto en mi estudio/trabajo		
18. Soy menos guapo/bonita que la mayoría de la gente		
19. Si tengo algo que decir, generalmente lo hago		
20. Mi familia me comprende		
21. Los demás son mejor aceptados que yo		
22. Siento que mi familia me presiona		
23. Con frecuencia me desanimo en lo que hago		
24. Muchas veces me gustaría ser otra persona		
25. Se puede confiar muy poco en mí		

INVENTARIO DE AUTOESTIMA DE COOPERSMITH (SEI)

INSTRUCCIONES

Responde a cada oración escribiendo una X en la opción que corresponda a como se siente usualmente.

No hay respuestas buenas ni malas, correctas o incorrectas. Lo que interesa es solamente conocer que es lo que habitualmente sientes o piensas.

	Igual a mi	Distinto a mí
1. Generalmente los problemas me afectan muy poco		X
2. Me cuesta mucho trabajo hablar en público	X	
3. Si pudiera, cambiaría muchas cosas de mí		X
4. Puedo tomar una decisión fácilmente		X
5. Soy una persona simpática	X	
6. En mi casa me enojo fácilmente	X	
7. Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo		X
8. Soy popular entre las personas de mi edad	X	
9. Mi familia generalmente toma en cuenta mis sentimientos		X
10. Me doy por vencida/o muy fácilmente	X	
11. Mi familia espera demasiado de mí	X	
12. Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy		X
13. Mi vida es muy complicada	X	
14. Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas		X
15. Tengo mala opinión de mí misma/o	X	
16. Muchas veces me gustaría irme de mi casa		X
17. Con frecuencia me siento a disgusto en mi estudio/trabajo	X	
18. Soy menos guapo/bonita que la mayoría de la gente		X
19. Si tengo algo que decir, generalmente lo hago	X	
20. Mi familia me comprende	X	
21. Los demás son mejor aceptados que yo		X
22. Siento que mi familia me presiona		X
23. Con frecuencia me desanimo en lo que hago	X	
24. Muchas veces me gustaría ser otra persona	X	
25. Se puede confiar muy poco en mí	X	

SM = 05
 SO = 02
 FA = 03
 P.T = 10 x 4 = 40
 * RESULTADO = BAJA AUTOESTIMA

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Por favor señale la respuesta que considere más adecuado sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= ALGUNAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES. 3=ALGUNAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= ALGUNAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DIAS.

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

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Por favor señale la respuesta que considere más adecuado sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= ALGUNAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES. 3=ALGUNAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= ALGUNAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DIAS.

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

70 AE = 27 ✓
 75 D = 12 ✓
 15 R.P. = 27 ✓
 P.T. = 66

* RESULTADO = BURNOUT MODERADO