

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en los  
efectivos de una Unidad Policial de Ayacucho, 2024**

Fernando Yarasca Sauñe

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2025

---

---

---

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

**A** : Decana de la Facultad de Humanidades  
**DE** : Cindy Raquel Marca Quillatupa  
Asesor de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad del trabajo de  
investigación  
**FECHA** : 13 de junio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título**

**“Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en los Efectivos de una Unidad Policial de Ayacucho, 2024”,**

**Autores:**

**Joan Mc. Fernando Yarasca Sauñe – EAP Psicología**

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20% de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- |                                                                                       |                                        |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|
| • Filtro de exclusión de bibliografía                                                 | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores<br>(Nº de palabras excluidas: 30) | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante                       | SI <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



---

Asesor de tesis

Cc.  
Facultad  
Oficina de Grados y Títulos  
Interesado(a)

## Índice de Contenido

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>Agradecimiento .....</b>                        | <b>iv</b>   |
| <b>Dedicatoria .....</b>                           | <b>v</b>    |
| <b>Índice de Contenido .....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>Lista de Tablas .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>Lista de Figuras.....</b>                       | <b>x</b>    |
| <b>Resumen .....</b>                               | <b>xi</b>   |
| <b>Abstract .....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>Introducción .....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>Capítulo I.....</b>                             | <b>16</b>   |
| <b>Planteamiento del Estudio .....</b>             | <b>16</b>   |
| 1.1. Planteamiento y Formulación del Problema..... | 16          |
| 1.2. Formulación del Problema.....                 | 19          |
| 1.2.1. Problema General.....                       | 19          |
| 1.2.2. Problemas Específicos.....                  | 19          |
| 1.3. Objetivos.....                                | 19          |
| 1.3.1. Objetivo General. ....                      | 19          |
| 1.3.2. Objetivos Específicos. ....                 | 19          |
| 1.4. Justificación .....                           | 20          |
| 1.4.1. Justificación Social.....                   | 20          |
| 1.4.2. Justificación Teórica. ....                 | 20          |
| 1.4.3. Justificación Metodológica. ....            | 21          |
| 1.4.4. Justificación Práctica. ....                | 21          |
| <b>Capítulo II .....</b>                           | <b>23</b>   |

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Marco Teórico .....</b>                                                     | <b>23</b> |
| 2.1. Antecedentes del Problema.....                                            | 23        |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales. ....                                      | 23        |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales. ....                                           | 26        |
| 2.1.3. Antecedentes Locales. ....                                              | 31        |
| 2.2. Bases Teóricas .....                                                      | 33        |
| 2.2.1. Síndrome de burnout. ....                                               | 33        |
| 2.2.1.1. Dimensiones del Síndrome de burnout.....                              | 36        |
| 2.2.1.2. Niveles del Síndrome de burnout. ....                                 | 39        |
| 2.2.1.3. Factores Directos Relacionados al Burnout. ....                       | 41        |
| 2.2.1.4. Consecuencias del Síndrome de burnout. ....                           | 43        |
| 2.2.2. Estrategias de Afrontamiento.....                                       | 46        |
| 2.2.2.1. Dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento. ....                 | 48        |
| 2.2.2.2. Tipos de Estrategias de Afrontamiento.....                            | 49        |
| 2.2.2.3. Factores que Influyen en Afrontamiento Policial.....                  | 52        |
| 2.3. Relación del Síndrome de burnout y las Estrategias de Afrontamiento ..... | 54        |
| 2.4. Hipótesis .....                                                           | 55        |
| 2.4.1. Hipótesis General. ....                                                 | 55        |
| 2.4.2. Hipótesis Específicas.....                                              | 55        |
| <b>Capítulo III.....</b>                                                       | <b>57</b> |
| <b>Metodología.....</b>                                                        | <b>57</b> |
| 3.1. Métodos, Tipo y Nivel de la Investigación.....                            | 57        |
| 3.1.1. Método de la Investigación.....                                         | 57        |
| 3.1.2. Tipo de la Investigación. ....                                          | 57        |
| 3.1.3. Alcance de la Investigación. ....                                       | 57        |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2. Diseño de la Investigación.....                                 | 58        |
| 3.3. Población y Muestra.....                                        | 58        |
| 3.3.1. Población. ....                                               | 58        |
| 3.3.2. Participantes de Estudio (Población Censada).....             | 59        |
| 3.3.3. Criterios de Inclusión. ....                                  | 60        |
| 3.3.4. Criterios de Exclusión. ....                                  | 60        |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos..... | 60        |
| 3.4.1. Técnicas. ....                                                | 60        |
| 3.4.2. Instrumento. ....                                             | 61        |
| 3.5. Análisis de Datos .....                                         | 66        |
| 3.6. Consideraciones Éticas.....                                     | 66        |
| <b>Capítulo IV .....</b>                                             | <b>68</b> |
| <b>Resultados.....</b>                                               | <b>68</b> |
| 4.1. Presentación de Resultados.....                                 | 68        |
| 4.1.1. Contrastación de Hipótesis. ....                              | 68        |
| 4.2. Discusión de Resultados.....                                    | 74        |
| <b>Conclusiones.....</b>                                             | <b>82</b> |
| <b>Recomendaciones .....</b>                                         | <b>84</b> |
| <b>Referencias .....</b>                                             | <b>86</b> |
| <b>Apéndices.....</b>                                                | <b>93</b> |

## Lista de Tablas

|                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Ficha técnica del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) .....                                                                                           | 61 |
| Tabla 2. Ficha técnica del instrumento Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés ...                                                                            | 64 |
| Tabla 3. Análisis de la relación entre síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento<br>en los efectivos de una unidad policial de Ayacucho .....             | 68 |
| Tabla 4. Análisis de la relación entre la dimensión cansancio emocional y la estrategia de<br>afrontamiento en los efectivos de una unidad policial de Ayacucho .....  | 70 |
| Tabla 5. Análisis de la relación entre la dimensión despersonalización y la estrategia de<br>afrontamiento en los efectivos de una unidad policial de Ayacucho. ....   | 71 |
| Tabla 6. Análisis de la relación entre la dimensión realización personal y la estrategia de<br>afrontamiento en los efectivos de una unidad policial de Ayacucho ..... | 73 |

## Lista de Figuras

|                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 1. Tesista ingresando a la institución policial para iniciar la administración de los cuestionarios. .... | 115 |
| Figura 2. Tesista en exteriores de la unidad policial durante la jornada de recolección de datos. ....           | 115 |
| Figura 3. Tesista brindando indicaciones a los efectivos policiales para el llenado de los cuestionarios. ....   | 116 |
| Figura 4. Efectivos policiales tras finalizar el llenado de los cuestionarios.....                               | 116 |

## Resumen

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal perteneciente a una unidad policial de Ayacucho durante el 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 120 miembros del cuerpo policial adscritos a una unidad específica en dicha región. La técnica utilizada fue la encuesta, empleándose como instrumentos el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés – COPE 28, ambos previamente validados para la recolección de información. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada ( $r = 0,680$ ) entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento. El valor obtenido ( $p = 0,000$ ) fue inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ), lo que condujo al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que los agentes policiales que presentan niveles más altos de *burnout* tienden a utilizar con mayor frecuencia estrategias de afrontamiento. Asimismo, se observó una correlación positiva alta entre la dimensión de agotamiento emocional y las estrategias de afrontamiento ( $r = 0,914$ ); una correlación positiva considerable entre la dimensión de despersonalización y dichas estrategias ( $r = 0,799$ ); y una correlación positiva moderada entre la dimensión de realización personal y las estrategias de afrontamiento ( $r = 0,664$ ). Estos resultados sugieren que, en la muestra analizada, aquellos individuos con mayores niveles de realización personal también tienden a emplear estrategias de afrontamiento de manera más frecuente o efectiva.

**Palabras claves:** agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las estrategias de afrontamiento, síndrome de *burnout*

## Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between *burnout* syndrome and coping strategies among personnel from a police unit in Ayacucho during 2024. A quantitative approach was employed, using a non-experimental, cross-sectional research design. The sample consisted of 120 police officers assigned to a specific unit in the aforementioned region. The survey technique was applied, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the COPE 28 Coping Strategies Questionnaire as instruments, both of which had been previously validated for data collection. The findings revealed a moderate positive correlation ( $r = 0.680$ ) between *burnout* syndrome and coping strategies. The p-value obtained ( $p = 0.000$ ) was lower than the significance level ( $\alpha = 0.05$ ), leading to the rejection of the null hypothesis and acceptance of the alternative hypothesis. This indicates that police officers with higher levels of *burnout* tend to make greater use of coping strategies. Likewise, a strong positive correlation was found between the emotional exhaustion dimension and coping strategies ( $r = 0.914$ ); a substantial positive correlation between the depersonalization dimension and these strategies ( $r = 0.799$ ); and a moderate positive correlation between the personal accomplishment dimension and coping strategies ( $r = 0.664$ ). These results suggest that, within the sample analyzed, individuals with higher levels of personal accomplishment also tend to apply coping strategies more frequently or effectively.

**Keywords:** burnout syndrome, coping strategies, depersonalization and personal fulfillment, emotional exhaustion