



PUCP

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

BURNOUT Y CÓLERA EN POLICÍAS DE UNA UNIDAD DE EMERGENCIA DE LIMA

Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Clínica que presenta la

Bachiller:

ANA VANESSA ROMERO WIENER

ASESORA: MÓNICA CASSARETTO BARDALES

Lima, Perú

2015



Agradecimientos

A Mónica Cassaretto, por su valiosa guía y constante motivación, disipando mis temores y manteniendo mis pies sobre la tierra todo el tiempo. Gracias por ayudarme a hacer realidad este proyecto profesional que supone el cierre de una importante etapa de mi vida.

A Karem Díaz, por acompañarme al inicio de esta aventura, guiándome para cimentar lo que hoy es este proyecto, motivándome y mostrándome su confianza a cada paso. Gracias Karem, ya puedo decir ¡tarea cumplida!

A quienes me ayudaron a reconciliarme con la estadística, permitiéndome ver en ella a una gran aliada. Gracias a Arturo Calderón y a Juan Carlos Saravia por su valiosos consejos, y muy especialmente a Anita Valdivia. Gracias por tu guía y por tu amistad.

A los grandes amigos que me acompañaron en este largo proceso con sus consejos y soporte en todo sentido. A Marilú Huasasquiche y a Carlitos Castañeda al inicio del trayecto, a Maye Tavera y Giovanna Mejía en esta segunda etapa, y a todos los que me motivaron a lo largo de estos años.

A mis padres, Fiore, Nato y Neo, por darme la guía, el amor y soporte en cada uno de mis proyectos de vida. Me siento profundamente bendecida y dichosa de que sean parte de mi vida. Los amo infinitamente.

A mi familia, en especial a mis abuelitos y tía Miryam, que siempre me acompañan aunque ya no estén aquí. Gracias por su incansable amor y por cada una de sus enseñanzas. Sigo aprendiendo de ustedes a cada paso.

A cada uno de los efectivos policiales que participaron en esta investigación y a cada uno de los policías que día a día exponen sus vidas por cada uno de nosotros. Espero este trabajo contribuya al entendimiento de su labor y al merecido reconocimiento por su sacrificio y por su compromiso, pese a todo. Gracias.



Resumen

Burnout y Cólera en Policías de una Unidad de Emergencia de Lima

La presente investigación tiene como propósito determinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales perteneciente a una unidad de emergencia de Lima. Para ello, se evaluó a 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú (PNP), usando la adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). Se encontró que existe relación entre experimentar cólera (cólera estado y cólera rasgo) y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal. Respecto a la incidencia de las dimensiones de *burnout*, hubo una mayor preponderancia de despersonalización en el grupo evaluado, presentándose principalmente entre quienes no tenían pareja. Niveles bajos de realización personal se encontraron entre quienes tenían más hijos y más tiempo de servicio en la PNP. Asimismo, variables laborales como el trabajar en sus días libres o el percibirse que no estaban debidamente recompensados se relacionaron con cólera rasgo y cólera contenida, respectivamente, además de asociarse a niveles altos de agotamiento emocional. Se concluye que existen factores propios de la profesión y organización policial, así como factores que responden a la realidad de la PNP en el contexto peruano que podrían predisponer a estos efectivos policiales a padecer del síndrome de *burnout*, y a experimentar y expresar cólera de manera desadaptativa.

Palabras clave: síndrome de burnout, cólera, policía.

Abstract

Burnout and Anger in police officers from an Emergency Unit of Lima

This research aims to determine the relationships between the dimensions of burnout syndrome in a group of police officers from an emergency unit of Lima and the way they experience, express and control anger. To do this, 59 police officers of *Policía Nacional del Perú* (PNP) were evaluated, using the Peruvian adaptation of the Maslach Burnout Inventory (MBI) and *Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad* (IMECH). We found that there was a relationship between experiencing anger (trait anger and state anger) and high levels of emotional exhaustion and depersonalization; and between anger expressions and reduced personal accomplishment. Regarding the impact of the dimensions of burnout, there was a higher prevalence of depersonalization, arising mainly among those with no spouse. Low levels of personal accomplishment were among those who had more children and more years working for PNP. In addition, labor variables such as working on their days off or perceiving a not properly rewarded job were related to trait anger and anger expression-in, respectively, and associated with high levels of emotional exhaustion. We conclude that there are specific factors to the police profession and police organization as well as factors that respond to the reality of the PNP in the Peruvian context that may predispose these police officers to suffer from burnout syndrome and to experience and express anger in a maladaptive way.

Key words: burnout syndrome, anger, police.



Tabla de Contenidos

Introducción	1
Método	11
Participantes	11
Medición	11
Análisis de Datos	15
Resultados	17
Discusión	23
Referencias	33
Apéndices	41
Apéndice A: Características de los participantes	43
Apéndice B: Confiabilidad del Inventario Burnout de Maslach (MBI)	45
Apéndice C: Confiabilidad del Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera - Hostilidad (IMECH)	47
Apéndice D: Variables laborales de los efectivos policiales	50
Apéndice E: Modelo de <i>burnout</i> de Maslach y Leiter	53



Introducción

La institución ocupada de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestando protección y ayuda a las personas y a la comunidad, es la Policía Nacional del Perú (Ley 27238, 2002). Ésta se divide tradicionalmente en dos grandes campos profesionales: la policía de investigaciones y la policía de acción. La primera tiene como misión reunir con discreción la información relevante para los funcionarios que autorizan la persecución de un delito, manteniéndose separada de toda intervención o situación violenta y evitando incluso la divulgación de sus actividades. La segunda, en cambio, opera principalmente mediante el efecto disuasivo de su sola presencia física, fortaleciendo las conductas de los ciudadanos acordes con la ley; sin embargo, también tienen capacidad para intervenir en situaciones peligrosas y disponen de equipos especializados en la lucha contra diversas formas de crimen organizado y narcoterrorismo. Dichas intervenciones adquieren aspectos tácticos y estratégicos equivalentes a las operaciones militares (Acha & Diez Canseco, 2004).

Dentro de este segundo ámbito opera el Escuadrón de Emergencia (EE), el cual depende de la División de Emergencia de la Séptima Dirección Territorial de Policía, y tiene como principio doctrinario salvaguardar la vida humana como fin supremo de la sociedad y del Estado (Adama, 2014). Los efectivos de esta unidad actúan frente a situaciones de alto riesgo, exponiendo a cada instante su integridad física, en tanto tienen como objetivo fundamental prevenir y/o combatir la comisión de delitos y faltas, ejerciendo funciones policiales y operativas, y apoyando a otras dependencias policiales según el plan operativo vigente. Para ello, se cuenta con personal especializado en la intervención en casos de asalto a entidades bancarias y/o comerciales, accidentes de tránsito graves, desastres ocasionados por agentes naturales y/o artificiales, evacuaciones, incendios, secuestros, plagios, actos de terrorismo y guerrilla urbana, seguridad y protección de dignatarios y rescates y salvamentos en general (Huamán, Meléndez, Ramos, Meza & Alcalde, 2002).

La profesión policial ha sido descrita en la literatura científica como una ocupación inherentemente estresante (Corredor & Marín, 2013; Queirós, Kaiseler & Da Silva, 2013) e incluso algunos investigadores plantean que es una de las que más estrés produce (Goiria & Torres, 2003). Ello se debe al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad. Asimismo, se debe tomar en cuenta que el policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad, lo que implica un riesgo genérico y se añade como factor de estrés. Además de estos factores puramente laborales, existen otros de carácter organizativo (Sánchez, Sanz, Apellaniz & Pascual, 2001).

En el contexto peruano, se ha encontrado que la Policía Nacional tiene que enfrentar la carencia de recursos de todo tipo y una marcada falta de credibilidad y confianza por parte de la población en tanto es percibida como corrupta e incompetente (Acha, 2004; Ciudad Nuestra, 2012; Costa & Neild, 2007; Costa & Romero, 2010; Costa, Briceño & Romero, 2008; Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima, 2009; Instituto de Defensa Legal, 2004; Instituto de Opinión Pública de la PUCP, 2007, 2008; Proética, 2012). Así como también problemas de identidad y de organización, los cuales obstaculizan los fines de seguridad y protección para los que fue creada (Acha & Diez Canseco, 2004).

Entre los factores que inciden en el desempeño laboral del personal policial en el Perú, según diversos autores, se encuentra la pertenencia a una organización altamente jerarquizada, militarizada y centralizada que dificulta la fluidez en las relaciones sociales (Acha, 2004). Así como también el ejemplo de corrupción por parte de los superiores, el cual se hace evidente a partir de la venta de cargos, cambios de colocación, ingreso a la policía a través de *coimas* y la existencia de recomendados para los puestos (Acha & Diez Canseco, 2004; Instituto de Defensa Legal, 2004).

El limitado apoyo logístico, al punto de no contar con chalecos antibalas o municiones para salvaguardar sus propias vidas; los reducidos e insuficientes beneficios y los bajos sueldos, que en general están por debajo de la media del resto de empleados públicos y son ínfimos en comparación con los de la empresa privada; impactan sobre la labor policial (Acha & Diez Canseco, 2004; Defensoría del Pueblo, 2009; Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima, 2005; Instituto de Defensa Legal, 2004).

Finalmente, la prestación de servicios individualizados en sus horas de *franco* (tiempo libre) o vacaciones, a fin de complementar sus bajos ingresos y paliar las necesidades de su hogar, no les permite descansar física ni psicológicamente debido al exceso de horas de trabajo y, además, merman su autoridad por el servicio de vigilancia prestado en bancos, centros comerciales e, incluso, “polladas” (Acha, 2004; Acha & Diez Canseco, 2004; Costa et al., 2008; Instituto de Defensa Legal, 2004). Cabe mencionar también la resistencia de la ciudadanía a cumplir con la ley, traducida en la denominada “viveza criolla”, y la falta de reconocimiento y respeto a la autoridad policial por parte de la sociedad (Acha & Diez Canseco, 2004; Instituto de Defensa Legal, 2004; IPSOS Perú, 2013).

Una profesión como la policial exige contar con funcionarios adecuadamente motivados (Acha & Diez Canseco, 2004; Corredor & Marín, 2013), ya que su labor exige un constante perfeccionamiento que favorezca la interacción con la comunidad en tanto

participan de su vida cotidiana (Piqueras, 2007; Silveira et al., 2005) sin que, con todo ello, pierdan energía ni la autoridad que debe emanar naturalmente de sí mismos (Silveira et al., 2005). No obstante, los efectivos policiales deben cumplir sus funciones en condiciones adversas, pese al entusiasmo con el que asumen su tarea y a las expectativas puestas en la institución, teniendo que combatir no sólo a la delincuencia, sino además haciendo frente a todas estas carencias (Jefe de la División de Emergencia de la Policía Nacional del Perú, comunicación personal, 15 de setiembre del 2006). Tomando en cuenta que un policía desmotivado y/o sin sus necesidades básicas mínimamente cubiertas presta servicios deficientes (Instituto de Defensa Legal, 2004), solo queda asumir los costos sociales y económicos que se traducen en el deterioro del bienestar general y, por lo tanto, en una problemática de salud pública (Corredor & Marín, 2013; Gil-Monte, 2012; Instituto de Defensa Legal, 2004; Maslach, 2001).

De esta manera, se puede apreciar que la actividad policial involucra un elevado nivel de estrés que afecta, moldea y marca a estos sujetos y a sus familias. El carácter complejo de esta labor supeditada al riesgo físico, al vínculo con el poder y al juicio de los ciudadanos, parece constituir un entorno favorable para la aparición del síndrome de *burnout* (Corredor & Marín, 2013; Durán, Montalbán & Stangeland, 2006). Ello aunado a la dependencia política, a la pertenencia a una organización compleja y jerarquizada donde priman los principios de obediencia y autoridad, y a las difíciles relaciones con los ciudadanos obstaculizan el logro de las expectativas vocacionales de ayuda y servicio, convirtiendo al policía en el blanco de un proceso de desgaste profesional o *burnout* (Durán et al., 2006).

El síndrome de *burnout* o síndrome de desgaste profesional, según diversos autores, es causado por el involucramiento en situaciones emocionalmente demandantes en el trabajo de prestación de servicios y de algún tipo de ayuda a otras personas durante un largo periodo de tiempo (Freudenberger & Richelson, 1980; Pines & Aronson, 1988; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993), donde las relaciones interpersonales establecidas entre quienes prestan los servicios profesionales y los receptores de dichos servicios son, por definición, asimétricas (Tonon, 2003). Actualmente, Maslach (2009) lo define como “un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo” (p. 37), cuyo proceso se caracteriza por tres dimensiones básicas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Leiter & Maslach, 2012; Maslach, 2001; Maslach, 2009; Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009; Schaufeli et al., 1993; Shirom, 2009).

La primera dimensión implica una disminución de la energía emocional, la cual difiere del agotamiento físico o la fatiga mental, y pérdida de recursos emocionales al punto de generar en el individuo el sentirse emocionalmente saturado y agotado (Leiter & Maslach, 2012; Tonon, 2003), producto del contacto sostenido con las personas a las que se brinda el servicio (Fernández, 2002; Leiter & Maslach, 2012). La segunda dimensión se da en forma de una respuesta impersonal, que se expresa en insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio (Leiter & Maslach, 2012; Tonon, 2003), dado que son percibidos de forma deshumanizada y se les culpa de sus problemas (Fernández, 2002). Finalmente, la tercera dimensión afecta los sentimientos de competencia sobre la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que lleva a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional (Leiter & Maslach, 2012; Tonon, 2003).

De esta manera se aprecia que el *burnout*, considerado como una respuesta al estrés laboral crónico (Aranda, 2011; Corredor & Marín, 2013; Gil-Monte, 2005; Goiria & Torres, 2003; Maslach, 2009; Quiceno & Vinaccia, 2007; Tonon, 2003) que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar las situaciones de estrés (Gil-Monte, 2005), descansa en un complejo contexto social, que envuelve a su vez la actitud del individuo hacia los demás y hacia sí mismo. El estado de fatiga y agotamiento emocional da como resultado un proceso gradual de desinterés (Schaufeli et al., 1993), el cual se genera al no alcanzar las expectativas depositadas en la actividad laboral. Este fenómeno afecta más aún a aquellos individuos que se incorporan en su profesión altamente motivados, esperando obtener un sentido para sus vidas a partir de dicha actividad laboral. Por lo tanto, los individuos suelen desarrollar un autoconcepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo (Pines & Aronson, 1988).

Cabe destacar que el síndrome de *burnout* es considerado como *proceso* (Papovic, 2009; Tonon, 2003) y no como *estado*, en tanto éste se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y las características personales del afectado (Tonon, 2003). En esa línea, Gil-Monte (2005) y Maslach (2009) señalaron que el síndrome no se origina en el trabajador, sino en el mismo entorno laboral, dependiendo de la naturaleza del trabajo, y que es su progreso el que se da en función a la interacción entre las condiciones de dicho entorno y las variables individuales, tanto sociodemográficas como de personalidad.

El entorno laboral sería entonces el desencadenante de la etiología de los síntomas y de su progreso, ya que las diferentes fuentes de estrés afectan de manera diferente la intensidad y la frecuencia con la que se desarrolla dicha sintomatología. En ese sentido, el síndrome de *burnout* debe ser entendido como una forma de acoso psicosocial en el trabajo (Gil-Monte, 2012; Quiceno & Vinaccia, 2007), ya que se trata de una situación en la cual el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la continua percepción de presión en su trabajo (Gil-Monte, 2005). La persistencia del síndrome se explicaría por el desequilibrio constante de las demandas sobre los recursos de los individuos y por el conflicto de valores experimentados entre los trabajadores (Schaufeli et al., 2009).

El síndrome de *burnout* tiene repercusiones sobre el individuo, tanto en el ámbito laboral como en su desenvolvimiento en otros ámbitos de su vida (Aranda, 2011; Tonon, 2003), afectándolo integralmente (Leiter & Maslach, 2012). A nivel somático se puede presentar fatiga crónica, frecuentes dolores musculares, cefaleas, insomnio, alteraciones gastrointestinales, etc. (Aranda, 2011; Quiceno & Vinaccia, 2007). Asimismo, estos efectos se traducen en actitudes y conductas negativas con relación a los usuarios del servicio prestado y a la organización o trabajo (Silveira et al., 2005), tales como: (a) apatía, (b) indiferencia y actitud cínica, (c) impaciencia e irritabilidad, (d) ira, hostilidad y agresividad, (e) ver a quien se presta el servicio como un enemigo, (f) falta de ganas por seguir trabajando, (g) evaluación negativa de los compañeros de trabajo, (h) poca disposición para colaborar, (i) irresponsabilidad; (j) propensión al abandono y al ausentismo; (k) entre otros (Aranda, 2011; Gil-Monte, 2005; Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías, & Suárez, 2006; Maslach, 2001; Quiceno & Vinaccia, 2007).

Según Galván (2010), el síndrome de *burnout* en España afecta alrededor del 10% de los trabajadores, en México la afectación es sobre el 50%, y en el Perú la cifra asciende al 20%. Las investigaciones en el contexto peruano sobre *burnout* se han centrado principalmente en profesionales de la salud y docentes (Aliaga, 2012; Aranda, 2011; Arauco, 2008; Arias & Jiménez, 2012; Cáceres, 2013; Fernández, 2002; Gamonal, García & Silva, 2008; Llaja, 2002; Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya & Huertas, 2005; Salas, 2010; Tavera, 2010; Tello, 2010; Velásquez & Cáceres, 2010; Vilela, 2013); sin embargo, ya se está prestando atención a otras poblaciones ocupacionales como agentes de tráfico aeroportuario (Quirós, 2013) e, incluso, policías (Arias & Jiménez, 2012).

Arias y Jiménez (2012) encontraron en una muestra de 142 policías (113 varones y 29 mujeres) en Arequipa, donde además se evaluaron a 86 enfermeras y 233 profesores, que los efectivos policiales eran los profesionales que comparativamente mostraron niveles más elevados del síndrome de *burnout*. Poco más de la mitad (53%) presentó niveles severos de *burnout*. Asimismo, se encontraron relaciones significativas entre baja realización personal y sus ingresos económicos, así como también se hallaron relaciones moderadas entre despersonalización y tiempo de servicio en la institución policial.

Diversas han sido las investigaciones que han estudiado la presencia del síndrome de *burnout* en la población policial fuera del contexto peruano. En España (Durán et al., 2006), por ejemplo, se obtuvo un perfil poco alentador que emplazaba a los policías de Málaga en niveles medios y altos del síndrome. En México se observó que la dimensión que se presentaba con mayor frecuencia era la baja realización personal (Sánchez-Nieto, 2012); mientras que en un grupo de carabineros de Chile se encontró mayor incidencia de agotamiento emocional y despersonalización (Briones, 2007). Finalmente, los hallazgos en un grupo de policías civiles en Brasil sugirieron que la sintomatología vinculada al síndrome no estaría determinada por el tipo de actividad policial desempeñada, sea esta administrativa u operativa, sino que probablemente estaría más relacionada con factores organizacionales (Silveira et al., 2005).

La escasa o nula participación en las decisiones por parte de los policías sobre cómo desarrollar la tarea en cuestión genera frustración y un elevado grado de insatisfacción (Sánchez et al., 2001). La frustración dispone entonces a la agresión cuando el individuo percibe que no es capaz de alcanzar la satisfacción que esperaba, lo cual se incrementa cuando éste considera que la interferencia en el logro de la meta es una acción arbitraria y voluntaria por parte de alguna persona (Gil-Monte, 2005). Entre los eventos o situaciones que generan frustración se encuentran el conflicto y la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales o la ausencia de ayuda de otros (Corredor & Marín, 2013). La respuesta agresiva no siempre se dirige hacia la fuente de frustración. Cuando el trabajador considera que puede ser penalizado por la organización si se comporta de manera agresiva, desplazará su respuesta y realizará acciones de sabotaje o deterioro de la organización (Gil-Monte, 2005).

En esta misma línea, existen investigaciones que describen una relación entre el síndrome de *burnout* con las actitudes hacia el uso de la violencia, con su uso durante el desarrollo de la tarea policial y con las actitudes hacia el manejo de conflictos y

confrontaciones con ciudadanos (Durán et al., 2006; Maslach, 2009). Existe evidencia empírica que demuestra la existencia de relaciones positivas entre el síndrome de *burnout* y actitudes cínicas y autoritarias (Gil-Monte, 2005), mas no respecto a cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en la población policial.

La experiencia de la cólera es entendida como un estado emocional que consiste en sentimientos cuya intensidad varía desde una ligera irritación o molestia hasta niveles de furia intensa o rabia (Moscoso & Spielberger, 2011), que por lo general se da en respuesta a la percepción de amenaza producto de la evaluación cognitiva correspondiente (Moscoso, 1999, 2000, 2007, 2008; Spielberger & Moscoso, 1996) y que se identifica a partir de un conjunto de reacciones físicas, incluyendo expresiones faciales y posturas corporales características de la acción en el sistema nervioso autónomo (Fernández-Abascal, Domínguez & Martín, 2001; Pérez, Redondo & León, 2008; Reber & Reber, 2001).

Si bien todas las personas sienten cólera de vez en cuando, existen diferencias significativas entre los individuos en cuanto a la frecuencia e intensidad con que se experimenta (Spielberger & Moscoso, 1996; Moscoso, 1998). El *estar con cólera* implica ser provocado bajo cierto contexto situacional, mientras que el *ser colérico* involucra ser sensible a la provocación o percepción (Moscoso, 1998, 1999, 2000). En ese sentido, la experiencia de la cólera puede ser concebida, por un lado, como una reacción emocional circunstancial o *cólera estado* y, por otro, como un rasgo de personalidad o *cólera rasgo* (Moscoso & Spielberger, 2011).

En el primer caso, se trata de un episodio emocional transitorio (Fernández, 2008; Moscoso 2000, 2007, 2013; Reber & Reber, 2001) que se da en un determinado tiempo y lugar, y que va fluctuando ante una situación de estrés, dependiendo de las percepciones que la persona tenga de amenaza, frustración al tratar de alcanzar una meta, injusticia o provocación (Moscoso 2000, 2007, 2013). Estos sentimientos subjetivos negativos de cólera vienen acompañados de tensión muscular y una activación del sistema nervioso autónomo equivalente a su intensidad (Moscoso & Spielberger, 2011; Spielberger & Moscoso, 1996).

En el segundo caso, se hace alusión a las diferencias individuales a experimentar cólera, con lo que se percibe un amplio rango de situaciones como molestas o frustrantes, pudiendo reaccionar ante la más mínima provocación y estando propenso a dar respuesta con estados de cólera muy intensos (Spielberger & Moscoso, 1996). No obstante, más allá de que la cólera pueda ser intensa o prolongada, se trata una respuesta habitual (Fernández, 2008). Existe consenso respecto a que la hostilidad implica la disposición o tendencia a tener cólera

repetidamente, por lo que generalmente se hace referencia a la persona habitualmente colérica como hostil (Fernández, 2008; Fernández-Abascal et al., 2001; Moscoso, 1999, 2000; Moscoso & Spielberger, 2011).

La hostilidad comprende una reacción emotiva que incluye sentimientos de cólera y, a la vez, mantiene una connotación actitudinal formada en base a un sistema de creencias negativas sobre la naturaleza humana y la sociedad, que motivan conductas agresivas (Moscoso, 2008, 2013), convirtiéndola así en un patrón de conducta orientada hacia la violencia (Moscoso, 2008). Las personas hostiles sienten frecuentemente que son tratadas de manera injusta por el resto de personas y que son “víctimas” frente a una sociedad mezquina, y deshonesto que, en esencia, representa una amenaza a su proceso de adaptación (Moscoso, 2013).

Cabe distinguir dos subcategorías dentro de este segundo escenario señaladas por Spielberger (Moscoso & Spielberger, 2011; Moscoso, 2001, 2008, 2013) y sustentadas ampliamente en la investigación (Pérez et al., 2008): (a) la disposición para expresar cólera sin circunstancia específica que la provoque, denominada *cólera temperamento*; y (b) las reacciones de cólera en situaciones que envuelven frustración y/o evaluaciones o críticas negativas por parte de otros, denominada *reacción de cólera*.

La cólera, sea una reacción emocional o un patrón de conducta dentro del proceso de estrés y afrontamiento (Moscoso, 2008), cumple diversas funciones adaptativas relacionadas con la autodefensa (Fernández-Abascal et al., 2001) y puede expresarse de dos formas distintas (Moscoso 2000, 2007, 2013): (a) de manera abierta, conocida como *cólera manifiesta* o (b) ser suprimida, conocida como *cólera contenida*. La primera implica una exteriorización de los sentimientos de cólera que incluye alguna forma de respuesta agresiva dirigida con frecuencia hacia personas u objetos del entorno a través de actos físicos (Ej.: ataque a otra persona, destrozo de objetos, etc.) o en forma verbal a través de críticas hacia los demás, amenazas e insultos. La segunda supone experimentar y suprimir los pensamientos y reacciones correspondientes a la cólera, o contenerlos dirigiéndolos de manera frecuente hacia sí mismo.

Cabe señalar que suprimir e interiorizar la experiencia de cólera de manera inadecuada, por ejemplo al responder usualmente de esta forma a la provocación en diferentes situaciones sociales, puede llevar a una actitud de resentimiento e incluso hostilidad, ya que se experimenta un estado de cólera sin lograr una forma saludable de

expresarla (Moscoso, 2000). Asimismo, la supresión excesiva podría reflejar un estilo de vida caracterizado por estilos de afrontamiento de evitación (Moscoso, 1999).

A cada una de estas formas de expresión corresponde un estilo de control que puede ser conductual o cognitivo, según se manifieste o suprima la cólera (Moscoso 2000, 2007, 2013). Las personas con cólera como rasgo tienden a la expresión conductual y tienen dificultad para establecer el control correspondiente; mientras que la cólera como estado se asocia con la expresión total de la misma; es decir, que incluye aspectos tanto conductuales como cognitivos; lo que sugiere tener en cuenta la cualidad de ciertas situaciones estresantes (Moscoso, 2000).

La cólera tiene un rol central en el afrontamiento al estrés y se presenta como una forma emotiva de reacción frente a la percepción de amenaza originada por la situación de estrés (Moscoso, 2007, 2008, 2013). La expresión y supresión de la cólera son entendidas como respuestas de afrontamiento al estrés (Fernández-Abascal et al., 2001; Moscoso, 2007, 2013), mientras que la cólera como rasgo constituye un buen ejemplo de las diferencias individuales de respuestas a estresores (Moscoso, 2008, 2013). Cabe destacar que la percepción de control sobre el estresor es un poderoso mediador de respuesta a eventos estresantes observada tanto en personas que suprimen la cólera (Moscoso, 2007, 2013) como en personas hostiles (Moscoso, 2008, 2013).

Por último, es importante señalar que la expresión y supresión inadecuada de la cólera, como respuestas de afrontamiento al estrés, contribuyen al deterioro en la calidad de vida y de la salud. La presencia de la cólera juega un rol significativo en el progreso de ciertas enfermedades, tales como: hipertensión arterial, disfunciones coronarias, cáncer y VIH/SIDA (Moscoso 2000, 2007, 2013). Incluso, la evidencia científica indica que la supresión emocional tiene un valor predictivo significativo en relación a la incidencia y mortalidad de pacientes con cáncer (Moscoso 2007, 2013).

La literatura científica señalada anteriormente sugiere 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 cólera expresada, tanto en formas adecuadas como desadaptativas. El impacto de ello no sólo recae en la salud integral de los efectivos policiales como individuos, contemplando que tanto el *burnout* como la expresión inadecuada de cólera comprometen seriamente la salud física y

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.

En ese sentido, la presente investigación tiene como propósito determinar las relaciones existentes entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales perteneciente a una unidad de emergencia de Lima. De manera específica, pretende describir algunas de las características, tanto sociodemográficas como laborales, del grupo evaluado y describir los niveles que presentan en cada una de las dimensiones del síndrome de *burnout*. Finalmente, se busca analizar las posibles diferencias entre *burnout*, cólera y las características de los efectivos policiales ya señaladas. Para efectos del presente estudio, la evaluación se llevó a cabo en un solo momento en las instalaciones de la unidad de emergencia durante el relevo matutino del servicio.



Método

Participantes

El grupo de participantes estuvo conformado por 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú pertenecientes a una de las unidades del Escuadrón de Emergencia de Lima (ver Apéndice A). Todos los efectivos policiales fueron de sexo masculino, con edades entre los 20 y 50 años de edad ($\bar{X} = 37.42$, $DE = 7.37$), la mayoría eran casados (64.4%), y más del 30% de los participantes tenía en promedio dos hijos ($\bar{X} = 2.14$, $DE = 1.62$). En cuanto al grado de instrucción, la mayoría contaba con instrucción superior técnica (55.9%).

En relación a las características laborales, la mayoría de los participantes se concentró en grados policiales intermedios. Todos los efectivos policiales prestaban servicios bajo el régimen de 24 por 24 horas (un día de trabajo por un día de descanso) y realizaban labores de patrullaje. Asimismo, trabajaban alrededor de 21 horas por día ($\bar{X} = 21.08$, $DE = 4.05$) haciendo unas siete intervenciones diarias en promedio ($\bar{X} = 6.92$, $DE = 7.05$). Por último, más del 60% contaba con 15 años de servicio o más dentro de la institución policial ($\bar{X} = 15.47$, $DE = 7.46$).

Para efectos de la investigación se solicitó la participación voluntaria de los efectivos policiales de la Unidad de Emergencia previamente seleccionada, así como el correspondiente consentimiento verbal luego de plantearles los fines de la investigación y las consecuentes consideraciones éticas (anonimato y confidencialidad). Por tratarse de una entidad altamente militarizada, y con el fin de evitar la deseabilidad social o cualquier temor a represalias por decidir no participar, se les pidió a los participantes que, de ser el caso, esperaran hasta que parte de sus compañeros terminara y entregaran el cuadernillo en blanco antes de retirarse. Finalmente, se acordó con el Jefe de la División de Emergencia de la PNP que, una vez culminado el proceso de investigación, se entregaría un informe a la institución, cuyos resultados serían difundidos entre los participantes, dada la imposibilidad de brindarles resultados individuales.

Medición

Para evaluar el síndrome de *burnout* se utilizó el Inventario Burnout de Maslach en su versión para servicios humanos (MBI-HSS, por sus siglas en inglés), el cual fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson en Estados Unidos en 1981 y cuenta con una adaptación

española (Seisdedos, 1997) y una adaptación a la población peruana (Llaja, Sarriá & García, 2007).

El inventario comprende tres dimensiones: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal en el trabajo (RP); y está compuesto por 22 ítems valorados con una escala de frecuencia tipo Likert de siete puntos. Nueve de los ítems pertenecen a la escala de CE, cinco corresponden a la escala de DP y ocho forman parte de la escala de RP. La puntuación de las escalas resulta de la suma de todos los puntos anotados en los ítems correspondientes a cada una de ellas (Llaja et al., 2007).

La versión original del MBI fue aplicada a una muestra de 1,025 profesionales de tipo asistencial (policías, enfermeras, administradores, profesores, asistentes sociales, médicos, psicólogos, psiquiatras, abogados, entre otros), cuyas respuestas fueron sometidas a análisis factoriales exploratorios de componentes principales de tipo ortogonal dando lugar a cuatro factores. De estos, los primeros tres obtuvieron saturaciones superiores a 1, dando lugar a la estructura tridimensional que se conoce en la actualidad. El 41% de la varianza total se explicó por todos los elementos en su conjunto, el 20% se explicó por la dimensión CE, el 10% por DP y el 11% por RP (como se citó en Seisdedos, 1997).

Además de la validez factorial, el MBI cuenta con validez convergente a partir de correlaciones entre éste y una amplia variedad de experiencias personales, laborales y resultados personales con niveles de confianza de 5% y 1%. Adicionalmente, posee validez discriminante evidenciada en los resultados del MBI obtenidos en diversos grupos clínicos. Por ejemplo, en profesionales médicos en los que se sospechaba la presencia de *burnout* se encontraron niveles altos en CE ($r'z'=.53$) y DP ($r'z'=.60$), y bajo en RP ($r'z'=-.52$); mientras que en el personal policial se encontró una estructura algo distinta, ya que estos presentaron una elevada DP ($r'z'=.36$), una buena RP ($r'z'=.11$) y en CE ($r'z'=-.40$) un descenso significativo comparativamente (como se citó en Seisdedos, 1997), lo que cuestiona la posibilidad de obtener un perfil integrado del síndrome de *burnout*.

La confiabilidad del MBI se obtuvo por consistencia interna en una muestra no empleada para la selección final de los ítems ($N = 1,316$) y los índices alfa de Cronbach fueron de .90 en CE, .79 en DP y .71 en RP. Asimismo, mediante el procedimiento de test-retest en dos de los estudios originales (uno con 53 graduados en servicios sociales en un intervalo de dos a cuatro semanas y otro con 248 profesores en un intervalo de un año), se obtuvieron índices de .82 en CE, .60 en DP y .80 en RP en el primer grupo; y de .60 en CE,

.54 en DP y .57 en RP en el segundo. Si bien estos últimos índices fueron moderados, lograron ser significativos a un nivel de confianza del 1% (como se citó en Seisdedos, 1997).

Por otro lado, la adaptación española (N = 778) también fue validada mediante análisis factoriales, pero con una rotación oblicua, reafirmando la estructura tridimensional del inventario. La varianza total explicada fue igual que en los estudios originales, donde el 18% se explicó por CE, el 13% por DP y el 9% por RP. En cuanto a la confiabilidad, se calcularon los índices de consistencia interna en función a la relación entre cada elemento y su escala. CE obtuvo un índice de homogeneidad corregida promedio de .58, DP de .36 y RP de .45 (Seisdedos, 1997).

En cuanto a la adaptación del inventario a la población peruana (N = 312, entre profesionales de salud y no salud) se confirmaron las propiedades psicométricas encontradas en los estudios previos. Además de las correlaciones inter-ítem, se obtuvieron niveles adecuados de confiabilidad por consistencia interna, cuyos coeficientes alfa fueron de .80 para CE, .56 para DP y .72 para RP. Adicionalmente a la validez discriminativa, cuyas correlaciones aseguraron la independencia de las subescalas, el instrumento evidenció validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio de componentes principales, donde la extracción del porcentaje de la varianza explicada fue de 39.97% para CE, 37.59% para DP y 34.90% para RP. El manual, además de proveer baremos para la población peruana, establece un algoritmo que permite clasificar a las personas evaluadas que presentan riesgo, tendencia y el síndrome de *burnout* propiamente dicho (Llaja et al., 2007).

En la presente investigación no se utiliza el algoritmo propuesto por Llaja et al. (2007) debido a que Seisdedos (1997), a partir de la adaptación española, sugiere que el personal policial podría presentar asociaciones distintas a las esperadas en las escalas del MBI, en tanto en este grupo de profesionales españoles el aumento en DP no se asoció a un descenso en RP. El MBI ha sido ampliamente utilizado en el contexto peruano (Aliaga, 2012; Aranda, 2011; Arauco, 2008; Arias & Jiménez, 2012; Cáceres, 2013; Fernández, 2002; Gamonal, García & Silva, 2008; Llaja, 2002; Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya & Huertas, 2005; Quirós, 2013; Salas, 2010; Tavera, 2010; Tello, 2010; Velásquez & Cáceres, 2010; Vilela, 2013), principalmente con profesionales de la salud y docentes, demostrando niveles de confiabilidad aceptables. En el presente estudio, los coeficientes alfa de Cronbach obtenidos fueron de .70 en cansancio emocional, .57 en despersonalización y .72 en realización personal (ver Apéndice B).

Para la medición de la experiencia, expresión y control de la cólera se utilizó el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera - Hostilidad (IMECH), cuya versión original (STAXI, por sus siglas en inglés) fue creada por Charles Spielberger en Estados Unidos en 1983 (como se citó en Moscoso, 2007). Fue la tercera versión en inglés, que apareció en 1995 y que no llegó a ser publicada, la que fue adaptada al idioma español por Manolete Moscoso y Eric Reheiser en ese mismo año durante el 25^{vo} Congreso Interamericano de Psicología que se llevó a cabo en Puerto Rico (Moscoso, 1999, 2000). Éste fue denominado Inventario Multicultural Latinoamericano de la Expresión de la Cólera (ML - STAXI), sobre el cual Ugarriza (1998) posteriormente haría la estandarización al contexto peruano, denominándolo IMECH.

El IMECH consta de 44 ítems distribuidos en siete escalas: cólera estado (CE), cólera rasgo (CR, el cual se compone a su vez de dos subescalas: cólera temperamento [Ct] y reacción de cólera [Cr]), cólera manifiesta (CM), cólera contenida (CC), control de la cólera manifiesta (CCM), control de la cólera contenida (CCC) y expresión de la cólera (EC). Los ítems son valorados a través de escalas de frecuencia tipo Likert de cuatro puntos. Los puntajes directos en cada escala se obtienen por la sumatoria de los ítems correspondientes, excepto en la escala de expresión de cólera, cuyo puntaje total resulta de los puntajes de las escalas CM, CC, CCM y CCC (Ugarriza, 1998).

El STAXI es un instrumento ampliamente reconocido en Norteamérica y Europa (Moscoso, 1999, 2007, 2008, 2013); constituyéndose como el instrumento más minucioso de su tipo (Fernández, 2008). La validez del STAXI se determinó a través del análisis factorial de componentes principales, con el que se identificaron seis factores: CE, Ct, Cr, CM, CC, y Control. Los coeficientes alfa Cronbach de estos variaron entre .70 y .90 para hombres y mujeres, dando cuenta de su consistencia interna (como se citó en Moscoso, 2007)

La adaptación al idioma español del STAXI basó su construcción en el marco teórico y conceptual de Spielberger, el mismo sobre el que se desarrolló la versión original. El ML – STAXI se aplicó a un grupo multicultural conformado por 257 personas (179 mujeres y 78 hombres) de 18 países de Latinoamérica y del Caribe. La validez se estableció a través del análisis factorial de componentes principales con rotaciones promax, lo que permitió la identificación de tres escalas claramente definidas (CE, CR y EC) y ocho factores no correlacionados e independientes con valores eigen superiores a 1 (dos de CE, dos de CR y cuatro de EC). De los 44 ítems seleccionados, se decidió analizar dichos ítems factorialmente de manera separada por medio del análisis factorial exploratorio. Finalmente, se determinó la

confiabilidad en base a los coeficientes alfa de Cronbach, encontrándose estos entre .77 y .99 para varones y entre .78 y .92 para mujeres (Moscoso, 1999, 2000, 2007).

La normalización del IMECH al contexto peruano se hizo con 1,502 estudiantes universitarios de Lima. La validez de construcción se determinó mediante la técnica intrapruebas, con lo que se confirmó que los reactivos de las diferentes áreas del IMECH se intercorrelacionan significativamente. Asimismo, se empleó la técnica interpruebas a través del análisis factorial de componentes principales, reteniendo aquellos con valores eigen mayores o iguales a 1 (Ugarriza, 1998).

Dado que simultáneamente al IMECH, se aplicaron el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE) de Spielberger y el Inventario de Depresión (IDB) de Beck, se determinó la validez convergente y discriminante del instrumento mediante un análisis factorial exploratorio de las correlaciones entre las once variables examinadas aplicando el método ortogonal de rotación de factores varimax. Ello permitió encontrar tres factores que explican las relaciones de dependencia entre las pruebas: Factor I donde se dio la convergencia de CR, CC y CM (cargas factoriales $> .53$), Factor II donde se estableció la relación de convergencia entre CE, ansiedad rasgo y ansiedad estado (cargas factoriales $> .59$), y Factor III donde se encontró relación entre CCM y CCC (cargas factoriales $> .80$). Asimismo, la depresión fue divergente a los otros constructos psicológicos, ya que no presentó relación alguna con estos tres factores. En cuanto a la confiabilidad del IMECH, los coeficientes alfa de Cronbach revelaron la consistencia interna de las escalas administradas: CE = .93, CR = .84, CM = .63, CC = .66, CCM = .84 y CCC = .82 (Ugarriza, 1998).

Finalmente, los índices de confiabilidad obtenidos en el presente estudio para el IMECH fueron de .89 en CE, .84 en CR, .73 en Ct, .80 en Cr, .46 en CM, .42 en CC, .86 en CCM y .78 en CCC. Cabe señalar que el coeficiente alfa de Cronbach en CM inicialmente fue de .30; por lo que se procedió a neutralizar el ítem 35, cuya correlación ítem - test era de -0.09, logrando así mejorar el coeficiente de la escala (CM = .46). Si bien este ítem no guarda homogeneidad con los otros que componen la escala, se mantuvo para no alterar la estructura del instrumento. Dicho ítem ya ha presentado dificultades similares en investigaciones anteriores desarrolladas en el contexto peruano (Acevedo, 2008; Menéndez, 2010; Muro, 2010; Villarreal, 2013). Por último, pese a que los índices obtenidos en CM y CC son regulares, ello ha sido consistente con las diversas investigaciones realizadas en el Perú (Acevedo, 2008; Menéndez, 2010; Muro, 2010; Ugarriza, 1999; Velásquez et al., 2000);

Villarreal, 2013), por lo que se considerarán para el análisis, tomando los resultados con prudencia (ver Apéndice C).

Análisis de Datos

Para el análisis de los datos recolectados se utilizó el programa SPSS 22.0. Luego de establecer la confiabilidad por consistencia interna y la validez del MBI y del IMECH, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual evidenció que la mayoría de las variables tenían una distribución no normal.

Por esa razón, además de los análisis descriptivos contemplando tanto las variables sociodemográficas y laborales como los puntajes obtenidos en el MBI y en el IMECH, se procedió al uso de estadísticos no paramétricos. Las relaciones entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y las escalas de expresiones de cólera se analizaron utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, mientras que para el contraste de hipótesis se utilizaron los estadísticos U-Mann Whitney y Kruskal-Wallis, calculando el tamaño del efecto para pruebas no paramétricas.

Resultados

A continuación se presentan los resultados de la investigación obtenidos a partir de los análisis estadísticos realizados. En primer lugar se describen las características laborales de los efectivos policiales evaluados (todos los porcentajes presentados se encuentran en función del número total de participantes, ver detalle en el Apéndice D). Luego, se muestran los análisis descriptivos del síndrome de *burnout* así como los contrastes de medias y las relaciones encontradas entre dicho síndrome y las variables sociodemográficas y laborales estudiadas. Asimismo, se describe la forma cómo los efectivos policiales experimentan, expresan y controlan la cólera, para posteriormente mostrar los contrastes de medias y las relaciones con las características laborales que resultaron significativas. Por último, se presentan las correlaciones entre las dimensiones de *burnout* y las escalas de cólera en el grupo evaluado.

En términos descriptivos, se encontró que gran parte de los efectivos policiales (83.1%) destinaban sus días libres para realizar diversas actividades (ver Figura 1), dedicándose principalmente a trabajar fuera de la institución policial (72.9%). Asimismo, más de la mitad (54.2%) manifestó sentirse agotado, atribuyendo ello esencialmente al exceso de trabajo (18.6%) y a tener dos empleos (15.3%). El nivel de ausentismo durante el último año se debió principalmente a motivos de salud (23.7%) y razones familiares (6.8%).

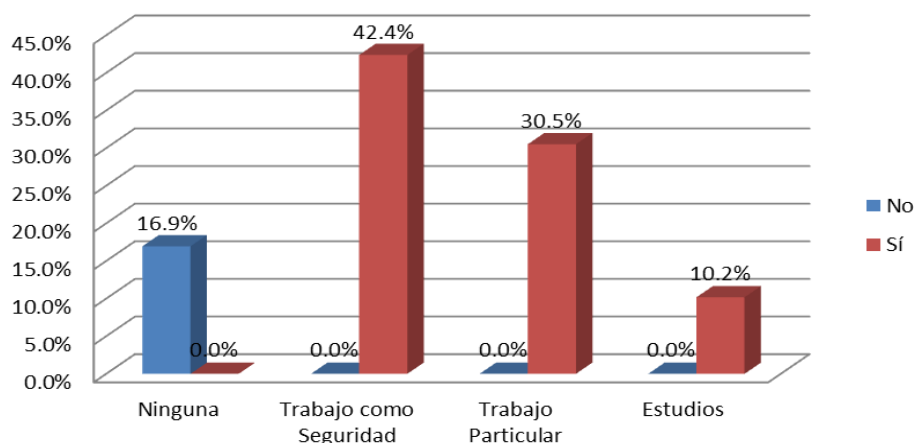


Figura 1. Tipo de actividad extrapolicial.

Mientras que la mayoría de los efectivos policiales (94.9%) señaló que la relación sostenida con sus compañeros de trabajo era de buena calidad, percibiendo soporte por parte de estos casi en su totalidad (98.3%); la percepción respecto a la sociedad y al Estado fue

diferente. Si bien más de la mitad (66.1%) manifestó sentir que su labor como policía era apreciada; casi una tercera parte (28.8%) sentía que su labor no era valorada y más de la mitad (59.3%) consideró que no era debidamente recompensada, sobre todo en términos económicos (22%).

Del total de los participantes, casi la mitad (47.5%) refirió que su motivación al momento de la evaluación había disminuido en comparación a la motivación que tuvo al postular a la institución policial, debido principalmente a las dificultades que presentaba esta y a la corrupción de sus superiores; mientras que los demás (52.5%) consideraban que su motivación se mantuvo e, incluso, se incrementó, siendo su vocación policial la que jugó un rol preponderante en ello (ver Figura 2).

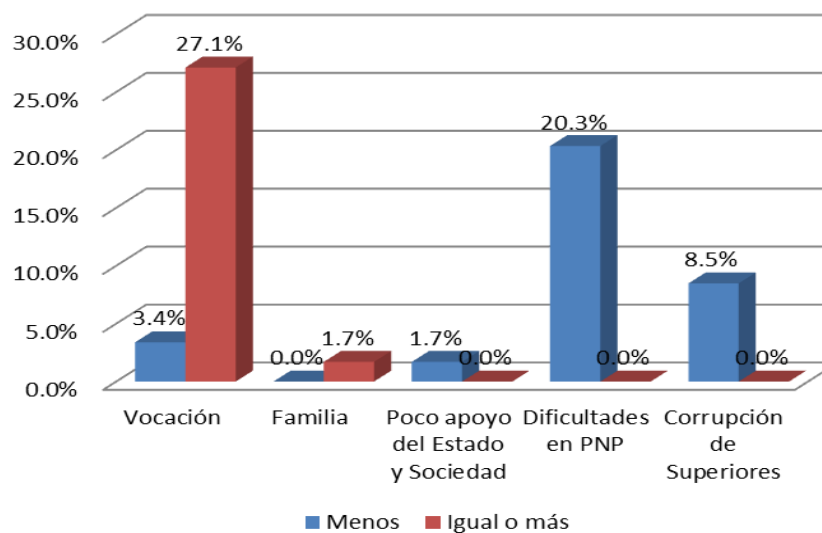


Figura 2. Razones del cambio en la motivación de los efectivos policiales.

Asimismo, los efectivos policiales manifestaron su posición frente a la posibilidad de desvincularse, tanto de la unidad de emergencia a la que pertenecían como de la institución policial (pedir su baja). Si bien un grupo consideró esta posibilidad (18.6% y 13.6%, respectivamente), aquellos que no contemplaron ello (8.5% y 16.9%, respectivamente), señalaron que se debía principalmente a que se sentían a gusto indicando, en algunos casos, que “amaban a la PNP”.

En cuanto a los hallazgos asociados al síndrome de *burnout*, el 25.4% de los efectivos policiales evaluados obtuvo niveles altos en agotamiento emocional, el 35.6% obtuvo niveles elevados en despersonalización y un 22% evidenció un alto nivel en cuanto a su falta de realización personal (ver Tabla 1); siendo la despersonalización el síntoma con mayor predominio.

Tabla 1
Descripción de las Dimensiones de Burnout (N = 59)

Dimensiones de <i>Burnout</i>	M	Mdn	DE	Alto		Medio		Bajo	
				N	%	N	%	N	%
Agotamiento Emocional	14.12	12	9.70	15	25.4%	19	32.2%	25	42.4%
Despersonalización	6.17	6	5.88	21	35.6%	17	28.8%	21	35.6%
Realización Personal	35.71	37	10.23	32	54.2%	14	23.7%	13	22.0%

La Tabla 2 muestra los contrastes de medias entre las dimensiones de *burnout* y las variables sociodemográficas y laborales que resultaron significativas.

Tabla 2
Contraste de Medias entre las Variables Sociodemográficas y Laborales y Burnout

	AE	DP
Pareja		
No		39.83
Si		27.49
U Mann Whitney		164*
Actividades Extrapoliciales		
No	20.15	
Si	32.01	
U Mann Whitney	146.5*	
Sensación de labor recompensada		
No	34.61	
Si	23.27	
U Mann Whitney	258.5*	
Motivación actual vs. Motivación al postular a la PNP		
Menos	37.71	34.70
Igual o más	23.03	25.76
U Mann Whitney	218**	302.5*

Nota. * $p < .05$ ** $p < .01$.

Tal como se puede apreciar, aquellos que no tenían pareja presentaron niveles mayores de despersonalización. Mientras que quienes realizaban actividades extrapoliciales en sus días libres y entre aquellos que no sentían que su labor estuviera debidamente recompensada, evidenciaron niveles mayores de agotamiento emocional. Por último, los efectivos policiales que presentaron una menor motivación a la inicial, mostraron niveles altos tanto de agotamiento emocional como de despersonalización.

Al relacionar las dimensiones de *burnout* con las variables sociodemográficas y laborales se encontró que la realización personal de los efectivos policiales fue menor en

aquellos que tenían un mayor número de hijos ($r = -.30, p < .05$) y tenían mayor tiempo de servicio en la institución policial ($r = -.28, p < .05$).

Por otro lado, los análisis descriptivos correspondientes a la forma cómo los efectivos policiales experimentan, expresan y controlan la cólera se muestran a continuación (ver Tabla 3).

Tabla 3
Descripción de las Escalas de Cólera (N = 59)

Escalas de Cólera	M	Mdn	DE
Cólera Estado	11.54	10	3.01
Cólera Rasgo	15.10	14	5.01
Cólera Temperamento	8.56	8	2.90
Reacción de Cólera	6.54	6	2.65
Cólera Manifiesta	9.31	9	2.00
Cólera Contenida	9.14	9	2.57
Control de la Cólera Manifiesta	17.75	18	5.22
Control de la Cólera Contenida	17.61	18	4.80
Expresión de Cólera	19.09	18	9.47

Asimismo, la Tabla 4 muestra los contrastes de medias que resultaron significativas entre las variables laborales y las escalas de cólera.

Tabla 4
Contraste de Medias entre las Variables Laborales y Expresiones de Cólera

	CR	Ct	Cr	CM	CC
Tipo de Actividad Extrapolicial					
Ninguna	24.40	25.20		21.65	
Trabajo como seguridad	37.66	36.2		36.44	
Trabajo particular	25.67	28.67		29.72	
Estudios	20.42	16.17		17.92	
H Kruskal Wallis	9.21*	8.33*		9.14*	
Sensación de labor recompensada					
No					33.83
Sí					24.42
U Mann Whitney					286*
Razones por faltas durante el año					
Salud			10.93		10.86
Motivos familiares			4.5		4.75
U Mann Whitney			8*		9*

Nota. * $p < .05$ ** $p < .01$.

Quienes dedicaban sus días libres para trabajar como seguridad, presentaron niveles más elevados de cólera rasgo, cólera temperamento y cólera manifiesta. Asimismo, niveles más elevados de cólera contenida se presentaron en aquellos que no sentían que la labor policial realizada era debidamente recompensada. Quienes se ausentaron durante el año por motivos de salud, evidenciaron niveles mayores de reacción de cólera y cólera contenida.

En cuanto a las relaciones significativas entre las variables laborales y las diversas escalas de cólera, se encontró que a mayor número de horas de trabajo por día, menor era la cólera contenida ($r = -.26, p < .05$); mientras que un número mayor de intervenciones policiales por día se asoció con altos niveles de cólera estado ($r = .43, p < .01$) y cólera temperamento ($r = .33, p < .05$).

Por último, en la Tabla 5 se presentan las correlaciones entre las tres dimensiones del *burnout* y las distintas escalas de cólera.

Tabla 5
Correlaciones entre las Dimensiones de Burnout y Expresiones de Cólera

	AE	DP	RP
Cólera Estado	.41**	.32*	-.15
Cólera Rasgo	.40**	.42**	-.10
Cólera Temperamento	.39**	.33*	-.21
Reacción de Cólera	.34**	.36**	-.01
Cólera Manifiesta	.33**	.21	-.17
Control de la Cólera Manifiesta	-.03	.18	.26*
Control de la Cólera Contenida	-.31*	.02	.38**
Expresión de Cólera	.27*	-.05	-.31*

Nota. N=59 * $p < .05$ ** $p < .01$.

Tal como se puede apreciar, niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización se relacionan con niveles altos en cólera estado y cólera rasgo (a nivel de la escala total y sus subescalas). Lo mismo ocurre entre realización personal y las formas de control de cólera. Mientras que en el caso de expresión de cólera, niveles elevados en dicha escala se relacionan con bajos niveles de realización personal y niveles altos de agotamiento emocional.



Discusión

Actualmente, la inseguridad ciudadana se ha convertido en la principal preocupación de la población peruana, desplazando a la pobreza y a la corrupción (Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima, 2009; Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015; IPSOS Perú, 2013; Lima cómo Vamos, 2015; Proética, 2012). El Sistema de Seguridad Ciudadana descansa principalmente sobre la institución policial, cuyo rol es central (Costa & Romero, 2010), en tanto es la institución especializada en el uso de la fuerza para restablecer el orden social (Defensoría del Pueblo, 2009).

Dentro de este contexto, se despliega la labor policial, la cual es inherentemente estresante (Corredor & Marín, 2013; Queirós et al., 2013) y en respuesta precisamente al estrés crónico (Aranda, 2011; Corredor & Marín, 2013; Gil-Monte, 2005; Goiria & Torres, 2003; Maslach, 2009; Quiceno & Vinaccia, 2007; Tonon, 2003) que genera el ejercicio de esta profesión es que se puede presentar el síndrome de *burnout*. Cabe señalar que estos efectivos policiales exponen sus propias vidas para proteger las de los ciudadanos, tal y como lo pone en evidencia su lema: “vida que cuida tu vida” (Adama, 2014), lo que da cuenta de la vocación y el nivel de compromiso que se requiere para desarrollar esta línea de carrera. Todo ello dentro de un complejo contexto organizativo y social que puede constituir un entorno frustrante, dadas las características propias de toda organización militarizada (Acha, 2004) y por las condiciones laborales en las que los efectivos policiales peruanos desenvuelven sus funciones, lo cual puede devenir en cólera.

En base a los resultados obtenidos, los aspectos que según el grupo de efectivos policiales evaluados los caracteriza y que resultan relevantes para el análisis son: la prestación de servicios individualizados, y dedicarse en su mayoría a brindar seguridad a entidades o a personas particulares fuera de la institución policial; la presencia de relaciones interpersonales percibidas como saludables con los compañeros de trabajo y soporte social percibido de parte de estos; la percepción de que su labor no está debidamente valorada ni recompensada, sobre todo en términos económicos; la desmotivación por las dificultades de la institución policial y la corrupción de sus superiores; el mantenimiento de su motivación debido básicamente a su vocación policial; y, pese a todo, sentirse a gusto indicando, en algunos casos puntuales, que “aman a la PNP”.

Algunas de estas características, en tanto configuran un entorno laboral que favorecería el estrés crónico y la frustración, podrían explicar los principales hallazgos del presente estudio que revelan esencialmente: (a) los vínculos entre la experiencia de la cólera

(cólera estado y cólera rasgo) y el agotamiento emocional y la despersonalización; (b) la relación inversa entre la expresión de la cólera y la sensación de realización personal; y (c) la correlación entre agotamiento emocional y expresión de cólera.

El primer hallazgo sugiere que, independientemente de que se trate de cólera estado (entendida como una reacción circunstancial y transitoria) o cólera rasgo (entendida como un patrón conductual), la experiencia de la cólera en general se asocia con altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización en el grupo de efectivos policiales evaluados. Ello se podría alinear parcialmente a los hallazgos del estudio de Queirós et al. (2013) en policías de Portugal, donde los altos niveles de despersonalización y baja realización personal explicaron en parte la cólera y agresividad por parte de estos.

La cólera es una emoción “moral” que prepara rápidamente para la acción (Fernández Abascal et al., 2001), por tanto podría ser un recurso adaptativo que los efectivos policiales del Escuadrón de Emergencia emplearían para afrontar situaciones de riesgo, con la premura que ello requiere, y defenderse o atacar cuando se enfrentan a personas que infringen la ley. Sin embargo, estos se enfrentan también a la frustración que implica la falta de control propia de toda organización policial, y a la percepción de poca valoración y reconocimiento por parte del Estado al que representan y la sociedad a la que sirven.

Dado que todos los efectivos policiales evaluados fueron del sexo masculino, resulta relevante considerar que la cólera, además de ser una respuesta a la frustración culturalmente aceptada en los hombres (Page, 2009; Tufro, Ruiz & Huberman, 2012), cumple un papel importante en el ejercicio de la autoridad que se desarrolla como parte de la construcción de la identidad masculina hegemónica (Ramos, 2012). Ello implica, a su vez, la represión o negación de sentimientos que evoquen debilidad y sean calificados como “femeninos” (Ramos, 2012; Tufro et al., 2012) al considerarse contraproducentes a los objetivos de control y dominio que involucra el comportamiento masculino y que, al dejar de ser identificados constantemente, se suelen confundir con cólera (Ramos, 2012). En ese sentido, se esperaría que esta reacción emocional se presente con intensidad y/o frecuencia (Oblitas, 2009) como parte del desarrollo de sus funciones y producto de la exposición a estos factores organizacionales, sociales y culturales, lo que los haría más vulnerables ante la posibilidad de desarrollar altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

Cabe señalar que, en paralelo, estos policías deben atender a los ciudadanos que se encuentran en problemas, pasando así de un contexto en el cual la cólera resultaría ser un recurso adaptativo a otro en el que sería poco apropiado, por la actitud de servicio que deben

asumir frente al ciudadano, y por tanto deben procurar su control. Ello podría llevarlos a agotarse emocionalmente dadas las exigencias emocionales que involucra la profesión, aunado a las características del entorno que impactan sobre su capacidad para comprometerse y brindar un buen servicio.

En la misma línea, el utilizar la cólera como recurso adaptativo y a su vez tener que controlarla frente a los ciudadanos, sumado al desgaste emocional que ello involucra, podría contribuir a que poco a poco se vayan distanciando emocionalmente de las personas con las que interactúan y desarrollen así mayores niveles de despersonalización como estrategia de afrontamiento (Gil-Monte & Peiró, 1999). Adicionalmente, estas actitudes cínicas en el trato a los ciudadanos podrían responder también a la crítica constante por parte de estos, la cual se vuelve cada vez más severa por la creciente percepción de inseguridad (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015; IPSOS Perú, 2013; Lima cómo Vamos, 2015; Proética, 2012), lo que genera a su vez mayores demandas al cuerpo policial (Costa & Romero, 2010).

El segundo resultado establece una relación inversa entre la expresión de la cólera y la realización personal, y un vínculo directo entre esta última y el control de la cólera manifiesta y contenida. Por un lado, ello podría explicarse en la medida en que la expresión de cólera, caracterizada por un pobre nivel de control de la misma, podría reforzar la percepción de baja realización personal; en tanto dicha expresión supone estilos de afrontamiento focalizados en la liberación o supresión de emociones (Carver & Connor-Smith, 2010; Fernández-Abascal et al., 2001; Llorens, Del Líbano & Salanova, 2009; Oblitas, 2009; Taylor, 2007) que podrían generar resultados negativos al comprometer el servicio brindado a los ciudadanos, incrementando los niveles de estrés de los efectivos policiales y afectando su percepción de autoeficacia (Bandura, 1999). Por el contrario, el contar con una capacidad adecuada para controlar la cólera, más aun considerando los retos que supone la profesión policial, además de neutralizar su expresión, podría incrementar la sensación de control y competencia entre quienes tienen niveles altos de realización personal.

Por otro lado, la baja realización personal podría tener un alcance que va más allá de la sensación de competencia frente a los estímulos externos, generando sentimientos de indefensión (Gil-Monte & Peiró, 1997; Oblitas, 2009) y afectando la capacidad de algunos efectivos policiales para ejercer control sobre sí mismos, sea por falta de recursos o por la inhibición de los mismos, considerando que dicha regulación exige un gran desgaste de energía (Gil-Monte, 2005). Todo ello podría impactar negativamente en su sentido de competencia y valía personal, lo que a su vez afecta sus resultados en términos de

desempeño, los expone a mayores niveles de frustración, y refuerza su percepción de poca eficiencia (Bandura, 1999), generándose un círculo vicioso. Contrario a ello, el sentirse profesionalmente competente, podría reforzar la sensación de control sobre sí mismos y permitir una adecuada regulación de la expresión de cólera.

Finalmente, la expresión de cólera y la cólera manifiesta se relacionaron directamente con agotamiento emocional, dimensión que a su vez presentó una relación inversa con control de la cólera contenida. Esto podría manifestarse en aquellos efectivos policiales que, al presentar niveles elevados de agotamiento emocional, no cuentan con suficientes recursos emocionales para canalizar adecuadamente la energía proveniente de la cólera dirigida hacia sí mismos (control de cólera contenida) y, más bien exteriorizan su cólera (cólera manifiesta) a través de conductas agresivas, producto de la sensación de frustración (Fernández-Abascal et al., 2001; Gil-Monte, 2005; Oblitas, 2009) y de lo que es culturalmente aceptado en su condición de hombres (Page, 2009; Tufro et al., 2012). Visto desde la perspectiva de la cólera, los altos niveles de energía que se requieren para regular estos sentimientos, reflejados en cólera manifiesta y en la dificultad para controlar la cólera contenida, podrían contribuir al deterioro de los recursos emocionales (Gil-Monte, 2005) que permitirían hacer frente a una labor altamente demandante como la policial.

Respecto a la incidencia de cada una de las dimensiones de *burnout* en los policías evaluados, hubo una mayor preponderancia de la dimensión de despersonalización, seguida de agotamiento emocional y una disminución en la sensación de realización personal, lo que coincide con los hallazgos de Lozano et al. (2008) en efectivos policiales del País Vasco. Los altos niveles de despersonalización en los suboficiales peruanos podrían explicarse, según Maslach (2009), por la percepción de *injusticia*, evidenciada en la sensación de poca valoración y recompensa de la labor que desempeñan, no solo en términos económicos, sino por la falta de reconocimiento a su compromiso al arriesgar sus vidas constantemente por proteger a los ciudadanos, llevándolos a percibir un desequilibrio entre su esfuerzo y lo que reciben a cambio (Siegrist, como se citó en Llorens, et al., 2009); lo que, sumado a no poder alcanzar los fines de ayuda y servicio (Gil-Monte, 2005) que constituyen su misión como policías, los podría llevar a experimentar la frustración que, consecuentemente, genera cólera.

La percepción de *recompensa insuficiente* por su labor se presentó en más de la mitad del grupo evaluado. Es importante considerar que, además de los bajos sueldos y reducidos beneficios (Acha & Diez Canseco, 2004; Defensoría del Pueblo, 2009; Instituto de Defensa Legal, 2004), estos suboficiales desarrollan su labor en medio de emociones negativas donde

prima, como parte de su rutina, la retroalimentación negativa sobre su desempeño (Maslach, 2009) por parte no solo de sus superiores o de la comunidad, sino también de los medios de comunicación al encontrarse constantemente bajo el escrutinio público (Instituto de Defensa Legal, 2004), afectando así su percepción de autoeficacia constantemente (Bandura, 1999).

Si bien existen reconocimientos por acción distinguida, estos no siempre se otorgan bajo criterios objetivos, dados los niveles de corrupción. La única posibilidad de mejora económica en los suboficiales, según el Instituto de Defensa Legal (2004), puede darse a través del ascenso de grado policial, el cual se da cada cuatro o cinco años y cuyas diferencias salariales eran todavía ínfimas al momento de la evaluación. Por un lado, la percepción de no estar debidamente recompensados se relacionó con la cólera contenida como forma poco adecuada de afrontar dicha percepción de amenaza (Fernández-Abascal et al., 2001; Oblitas, 2009). Cabe resaltar que suprimir la cólera de manera sostenida podría devenir en resentimiento (Moscoso, 2000) hacia la institución policial, el Estado y la ciudadanía, pudiendo incrementar los niveles de despersonalización y generar un círculo vicioso. Asimismo, la supresión de la cólera se asoció a mayor ausentismo por motivos de salud, lo que podría evidenciar desde una afectación directa en términos de salud (Oblitas, 2009; Taylor, 2007) hasta un estilo de afrontamiento evitativo (Moscoso, 1999).

Por otro lado, la percepción de recompensa insuficiente se dio también entre quienes tenían niveles altos de agotamiento emocional. Esta dimensión podría explicarse, según Maslach (2009), por la *sobrecarga de trabajo* que implica brindar servicios individualizados, orientados principalmente a labores de seguridad, ya que lleva a estos suboficiales a sacrificar espacios vitales de descanso y tiempo con su entorno familiar, para poder cubrir las necesidades básicas que su salario como policías no les permite cubrir (Instituto de Defensa Legal, 2004). La frustración que ello genera (Gil-Monte, 2005) podría respaldar la asociación entre esta disminución de energía emocional, producto de la sobrecarga de trabajo, y la experiencia de cólera y cólera manifiesta como forma de afrontamiento (Llorens et al., 2009).

Este hallazgo es de gran relevancia en tanto actualmente se viene discutiendo de manera recurrente una serie de reformas a nivel institucional que involucra cambios en relación al régimen laboral de 24 por 24 horas (trabajo interdiario). No obstante, es la primera vez que se cuenta con evidencia científica, al menos en este grupo de policías, sobre la posible afectación sobre su salud (Llorens et al., 2009; Taylor, 2007). Dado que este régimen aplica a gran parte de quienes integran la PNP, podría inferirse que su afectación se extiende

a toda la población policial y, por ende, afectaría la calidad del servicio a la ciudadanía (Costa et al., 2008; Defensoría del Pueblo, 2009; Instituto de Defensa Legal, 2004).

La percepción de que la labor de estos suboficiales no era valorada por el Estado ni por la ciudadanía se presentó en casi una tercera parte de los policías evaluados, lo cual refleja que las relaciones con ambos se caracterizan por falta de apoyo y confianza, respectivamente; lo que podría dar lugar a un *quiebre en el sentido de comunidad*. Los ciudadanos no creen ni confían en la PNP en tanto la perciben como corrupta e incompetente (Acha, 2004; Ciudad Nuestra, 2012; Costa & Neild, 2007; Costa & Romero, 2010; Costa et al., 2008); no reconocen ni respetan la autoridad policial (Acha & Diez Canseco, 2004; Instituto de Defensa Legal, 2004), considerando que los policías son fácilmente sobornables; y se resisten muchas veces a cumplir con la ley (IPSOS Perú, 2013; Proética, 2012), pudiendo generar, además de estrés y *burnout*, sentimientos de frustración y cólera en estos profesionales. Cabe recalcar que las quejas por falta de apoyo y reconocimiento, según los hallazgos de Moral, González y Landero (2011) en un grupo de amas de casa en México, estarían determinadas por los niveles de expresión de cólera a consecuencia del estrés percibido por no contar con suficiente apoyo social.

Llama la atención la percepción que este grupo de profesionales tuvo sobre sus colegas. La calidad de la relación con sus compañeros y el soporte social percibido podrían constituir factores protectores y reducir la vulnerabilidad a padecer *burnout* y a expresar la cólera de manera poco saludable, ya que el apoyo social amortigua los efectos negativos del estrés sobre la salud física y psicológica (Aranda, Pando & Pérez, 2004; Bandura, 1999; Gil-Monte, 2005; Taylor, 2007) y puede modular la presencia del *burnout*, especialmente a nivel del agotamiento emocional (Gil-Monte & Peiró, 1997). Ello permitiría suponer que los niveles de agotamiento emocional hubieran podido ser mayores, de no contar con dicho apoyo social (Llorens et al., 2009). Incluso, la integración social se contempla como una de las estrategias de intervención a nivel grupal e interpersonal, en tanto recibir apoyo emocional y retroalimentación periódicamente genera bienestar psicológico (Gil-Monte, 2001; Gil-Monte & Peiró, 1997; Taylor, 2007) y podría reforzar el sentido de comunidad.

Si bien podría resultar poco usual que esta percepción se dé casi en la totalidad de un grupo profesional, es importante señalar que entidades como la policía se caracterizan por desarrollar un marcado “espíritu de cuerpo” (Acha, 2004), con lo cual se reconoce al otro como semejante; independientemente que se encuentre de servicio, de *franco* o en situación de retiro; y se construyen relaciones de solidaridad. La calidad de héroe-mártir asociada a ser

un efectivo policial desde la normativa, la organización y la cultura policial es uno de los rasgos fundamentales de la identidad policial y constituye la base del “espíritu de cuerpo” (Sozzo, 2005). Asimismo, se promueven prácticas como, por ejemplo, jugar “fulbito” (Jefe de la División de Emergencia de la Policía Nacional del Perú, comunicación personal, 15 de setiembre del 2006) que, además de funcionar como un espacio de integración saludable, podría contribuir al refuerzo de esta sensación de cohesión. La pareja también podría estar cumpliendo un rol similar (Taylor, 2007) frente a la despersonalización, al compensar en parte la falta de reconocimiento y facilitar que la labor que estos efectivos realizan tenga sentido, pese a la problemática psicosocial que enfrentan.

La PNP; al ser una organización altamente jerarquizada y militarizada (Acha, 2004), donde priman los principios de obediencia y autoridad (Durán et al., 2006) y las órdenes de los superiores deben ser cumplidas sin cuestionamiento alguno (Sozzo, 2005); podría propiciar que sus miembros perciban una marcada *falta de control*, la cual favorecería las creencias de indefensión por no poder influir en los eventos ni resultados de sus acciones (Bandura, 1999; Gil-Monte & Peiró, 1997; Oblitas, 2009; Taylor, 2007). Dentro de este contexto organizativo, los suboficiales tienen una escasa participación en las decisiones que se toman respecto a su asignación a la unidad policial, puesto, tareas cotidianas, entre otros; lo que los podría llevar a experimentar cólera y/o a expresarla inadecuadamente, como lo muestran las relaciones encontradas entre la cantidad de intervenciones diarias y experiencia de cólera, y las horas de trabajo por día y cólera contenida.

Es importante considerar que dentro de este grupo, quienes presentaron menores niveles de realización personal, fueron quienes tenían más años de servicio y más hijos, lo que podría deberse, en el primer caso, a que han estado expuestos durante más tiempo a una pobre sensación de control respecto a su quehacer cotidiano (Bandura, 1999); mientras que en el segundo caso, probablemente se deba al reproche de no estar en la capacidad de afrontar su propia carga familiar. Tratándose de policías hombres, es probable que este desempoderamiento frente a su rol como “proveedores del hogar” y “protectores de la familia” los pueda llevar a experimentar una suerte de “masculinidad frustrada” (Page, 2009; Tufro et al., 2012). Los hallazgos de Segura (2006) en policías de Costa Rica, por ejemplo, sugieren que la posición de poder dada por el trabajo y por el rol de proveedor en la familia resultan ser condiciones básicas para su masculinidad.

Cabe destacar que estos resultados difieren de los hallazgos de Arias y Jiménez (2012), donde la baja realización personal se asoció a los ingresos económicos, y un mayor

tiempo de servicio a elevados niveles de despersonalización. Resulta difícil determinar a qué se debe la diferencia; sin embargo, se debe considerar que se tratan de efectivos policiales de unidades (emergencia y tránsito, respectivamente) y ciudades distintas (Lima y Arequipa, respectivamente).

Por último, existe *conflicto de valores* a nivel de la profesión, de la organización y del contexto social que envuelve a la PNP. De un lado, se encuentra la ambivalencia que puede generarse, producto de la misma profesión policial, al tener la misión de proteger a las personas y, al mismo tiempo, estar facultado para reprimir su accionar en nombre del Estado, pudiendo afectar su integridad física a través del uso de la fuerza y de las armas (Acha, 2004). Otro aspecto que podría resultar disonante es el ser la representación del Estado más próximo al ciudadano y, a su vez, cumplir un rol disuasivo con su sola presencia, lo que de por sí establece distancia con la comunidad. También puede resultar ambivalente el tener como misión perseguir y combatir el delito, siendo la principal autoridad para ello, y percibir altos niveles de corrupción en sus superiores o, del otro lado, percibir su nivel de autoridad menoscabada y sus funciones degradadas al convertirse en meros vigilantes privados o “guachimanes” durante la prestación de servicios individualizados (Costa et al., 2008). Ello, además de afectar la eficiencia y productividad de los policías, deteriorando la calidad del servicio, atenta contra la imagen y legitimidad institucional, y afectaría profundamente la moral de estos como profesionales (Instituto de Defensa Legal, 2004) y como hombres (Page, 2009; Ramos, 2012), acrecentando la sensación de frustración y, por ende, pudiendo generar cólera y potenciando el desarrollo del *burnout*.

Como se puede apreciar, existe una multiplicidad de factores que generan frustración y exponen a los suboficiales evaluados a condiciones de estrés crónico. La sobrecarga de trabajo, la falta de control, la recompensa insuficiente, el quiebre en el sentido de comunidad, la ausencia de equidad o injusticia y el conflicto de valores constituyen lo que, para Maslach y Leiter (como se citó en Maslach, 2009), serían las fuentes causales del *burnout* (ver Apéndice E), donde se evidencian experiencias de cólera y formas inadecuadas de expresarla. Este modelo, centrado en el grado de ajuste o desajuste entre el individuo y los aspectos claves de su entorno organizacional (Maslach, 2009), resultó pertinente para la realización de un análisis integrador, tanto a nivel de la experiencia y expresión de la cólera como de la posible presencia de *burnout* en este grupo profesional, tomando en cuenta además que no se pudo utilizar la categorización propuesta por Llaja et al. (2007) para establecer los niveles de riesgo, tendencia y padecimiento del *burnout* por los motivos previamente señalados.

Adicionalmente, la identificación de estas seis áreas problemáticas, a modo de una primera aproximación, permite orientarse hacia objetivos de intervención concretos que apunten al compromiso (Maslach, 2009) como meta deseable para promover el bienestar y la productividad, más allá de solo orientarse a eliminar el *burnout*, y así tener un efecto mucho más motivador. Ello implica pasar del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal a la energía, el involucramiento y la eficacia, respectivamente. Este enfoque; plasmado en tres niveles: individual, institucional y social; plantea diversos retos, por el alcance que tiene, en términos de políticas públicas.

Por un lado, tal y como señalaban Corredor y Marín (2013), los factores que son propios de la profesión policial y de toda institución policial como organización no se pueden cambiar. No obstante, la identificación de las posibles causas del síndrome de *burnout* y de la experiencia y expresión de la cólera asociadas a estos aspectos podrían dar lugar a la implementación de políticas de prevención primaria y secundaria a partir, por ejemplo, de la concientización de los policías desde su ingreso a la escuela sobre los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos, brindándoles herramientas y espacios de soporte social para poder contrarrestar el estrés; la identificación de sus propios síntomas de *burnout*; manejo saludable de la cólera; orientación sobre relaciones de género y prevención de la violencia; entre otros. Estas estrategias de prevención podrían insertarse dentro de las campañas “Policía Saludable” que, en la actualidad, se hacen a nivel nacional.

Por otro lado, se encuentran los factores que responden a la realidad de la PNP en el contexto peruano. Así, el Estado podría promover políticas que desarrollen espacios de trabajo saludables, considerando además del régimen laboral y los ajustes remunerativos; la coherencia entre valores institucionales, y la concientización y difusión de las implicancias del trabajo policial dentro y fuera de la PNP para promover un reconocimiento positivo; etc.

Las limitaciones del presente estudio estuvieron circunscritas principalmente a los instrumentos utilizados. Por un lado, la adaptación que se tiene del MBI al contexto peruano recoge un perfil de *burnout* basado en profesionales de salud y no salud, cuando dicho perfil podría diferir del que presentan otras poblaciones en riesgo como la policial (Seisdedos, 1997), por lo que sería de gran utilidad poder contar con una adaptación que abarque una mayor cantidad de grupos ocupacionales. Por otro lado, el IMECH, tanto en el presente estudio como en investigaciones previas hechas en el Perú, ha evidenciado algunas falencias en cuanto a la confiabilidad de dos de sus escalas (CM y CC) y, de manera reiterada, en algunos de sus ítems; lo que sugiere una revisión de la adaptación al contexto peruano que

cuenta con baremos para así poder explotar la riqueza interpretativa de la prueba. La mejora de las características psicométricas del MBI y del IMECH supondría oportunidades de investigación que podrían favorecer las investigaciones futuras y la práctica clínica en sí.

Del mismo modo, a partir del presente estudio surgen nuevas interrogantes que podrían ser materia de investigación a futuro, tomando en cuenta que la población policial ha sido poco estudiada en el Perú. Así, se podrían hacer comparaciones entre grupos de suboficiales y oficiales de la PNP, entre ámbitos de acción de estos profesionales al interior de la institución policial, o entre hombres y mujeres, de modo que se puedan tomar mejores decisiones sobre la asignación de puestos para que los policías cumplan de manera más eficiente su labor y logren acercarse estratégicamente a la comunidad. También resultaría interesante explorar el impacto del síndrome de *burnout* y de la cólera en la salud física de este grupo ocupacional; así como sus alcances en el entorno familiar del policía.

Como se ha podido apreciar, existen relaciones significativas entre el *burnout* y la cólera en los efectivos policiales evaluados, las que, más allá de responder a características individuales, se dan en función al ambiente organizativo y social en el que estos efectivos policiales desarrollan su profesión (Gil-Monte, 2012; Maslach, 2009); lo que, además de comprometer su salud, tiene un alcance a nivel de la calidad de vida de la población peruana.

Referencias

- Acevedo, J. (2008). *La cólera y el riesgo de presentar trastornos alimenticios en mujeres adolescentes* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Acha, E. (2004). Cultura organizacional: vigencia e importancia de un concepto para la reforma de la policía. *Debates en Sociología*, 29, 140-159.
- Acha, E. & Diez Canseco, J. (2004). *Patios interiores de la vida policial: ética, cultura civil y reorganización de la Policía Nacional*. Lima, Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Adama, F. (2014). *Escuadrón de Emergencia de la PNP*. Recuperado de <http://emergencistapnp.blogspot.com/>
- Aliaga, D. S. (2012). *Burnout y Bienestar Psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Aranda, C. (2011). El Síndrome de Burnout o de Quemarse en el Trabajo: Un conflicto en la salud de los profesionales. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 47-56.
- Aranda, C., Pando, M. & Pérez, M. B. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, 14(1), 79-87.
- Arauco, G. V. (2008). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera"* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arias, W. L. & Jiménez, N. A. (2012). Estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en Enfermeras, Policías y Docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*, 2(2), 180-206.
- Bandura, A. (1999). *Autoeficacia: cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Briones, D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo*, 9(24), 43-50.
- Cáceres, C. (2013). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Carver, C. S. & Connor-Smith, J. (2010). Personality and Coping. *Annual Review of Psychology*, 61, 679-704.

- Ciudad Nuestra. (2012). *Segunda Encuesta Metropolitana de Victimización 2012*. Lima, Perú: Autor.
- Corredor, N. E. & Marín, L. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un Análisis Crítico. *Sinapsis*, 5(5), 63-73.
- Costa, G. & Neild, R. (2007). La reforma policial en el Perú. *Urvio: Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 2, 112-126.
- Costa, G. & Romero, C. (2010). *Inseguridad en el Lima: qué hacer*. Lima, Perú: Ciudad Nuestra.
- Costa, G., Briceño, J. & Romero, C. (2008). *La policía que Lima necesita*. Lima, Perú: Ciudad Nuestra.
- Defensoría del Pueblo. (2009). *Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgentes*. Lima, Perú: Autor.
- Durán, M. A., Montalbán, F. M. & Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía: perfil de incidencia e influencia de factores socio-demográficos. *Revista de Psicología Social*, 21(1), 75-94.
- Fernández, E. (2008). The Angry Personality: A Representation on Six Dimensions of Anger Expression. En G. J. Boyle, G. Mathews, & D. H. Saklofske (Eds.), *The Sage Handbook of Personality Theory and Assessment: Volume 2 – Personality Measurement and Testing* (pp. 402-419). London, UK: Sage.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Persona* 5, 27-66.
- Fernández-Abascal, E. G., Domínguez, J. & Martín, M. D. (2001). *Procesos Psicológicos*. Madrid, España: Pirámide.
- Freudenberger, H. J. & Richelson, G. (1980). *Burnout: the high cost of high achievement*. Garden City, NY: Anchor Press.
- Galván, R. (2010, 29 de enero). Los peligros del Burnout. *El Peruano*. Recuperado de http://www.bvsde.paho.org/notici/per100129_04.pdf
- Gamonal, Y. L., García, C. & Silva, Z. I. (2008). Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. *Revista de Enfermería Herediana*, 1(1), 33-39.
- Gil-Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *PsicoPediaHoy*, 3(5). Recuperado de <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/>

- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de la Psicología*, 15(2), 261-268.
- Goiria, J. & Torres, E. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(7), 5-8.
- Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima. (2005). *Barómetro Social: Encuesta a Suboficiales de la PNP de Lima Metropolitana y Callao*. Recuperado de <http://www.resdal.org/ultimos-documentos/peru-encuesta-policia.pdf>
- Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima. (2009). *Barómetro Social: VI Encuesta Anual sobre Seguridad Ciudadana en la provincia de Lima y la región Callao*. Recuperado de http://www.oas.org/dsp/documents/victimization_surveys/peru/Lima%20-%20Estudio%20de%20Victimizacion.pdf
- Gutiérrez, G. A., Celis, M. A., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. J. (2006). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencia*, 11(4), 305-309.
- Huamán, J., Meléndez, F., Ramos, P., Meza, C. & Alcalde, J. (2002). *Imagen Institucional de las Unidades de Emergencia*. Lima, Perú: Policía Nacional del Perú.
- Instituto de Defensa Legal. (2004). *Perfil del policía peruano*. Lima, Perú: Autor.
- Instituto de Opinión Pública de la PUCP. (2007). *Seguridad y Participación Ciudadana*. Recuperado de <http://iop.pucp.edu.pe/images/documentos/2007%20AGOSTO%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20LIMA.pdf>
- Instituto de Opinión Pública de la PUCP. (2008). *El problema de la Inseguridad*. Recuperado de <http://iop.pucp.edu.pe/images/documentos/2008%20AGOSTO%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20LIMA.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana: Informe Técnico de octubre del 2014 a marzo del 2015*. Recuperado de http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n02_seguridad-ciudadana-oct2014-mar2015.pdf
- IPSOS Perú. (2013). *VIII Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2013*. Recuperado de <http://www.proetica.org.pe/viii-encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-en-el-peru-2013/>
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2012). *The areas of worklife and Maslach Burnout Inventory Report*. Recuperado de http://www.mindgarden.com/docs/AWSMBI_Sample.pdf
- Ley 27238. Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú. Congreso de la República del Perú (2002).
- Lima cómo Vamos. (2015). *Encuesta Lima cómo vamos 2014: Quinto informe de percepción sobre calidad de vida*. Recuperado de <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2015/01/EncuestaLimaComoVamos2014.pdf>
- Llaja, V. (2002). Síndrome de Burnout en el Departamento de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – EsSalud. *Cultura*, 20(16), 267-283.
- Llaja, V., Sarriá, C. & García, P. (2007). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson - Muestra Peruana*. Lima, Perú: Pinedo.
- Llorens, S., Del Líbano, M. & Salanova, M. (2009). Modelos Teóricos de Salud Ocupacional. En M. Salanova (Ed.), *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp. 63-93). Madrid, España: Síntesis.
- Lozano, L. M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J.,... De La Fuente, E. I. (2008). Descripción de los niveles de burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36(1-2), 79-88.
- Maslach, C. (2001). *Preventing Burnout in your organization* [DVD]. Mill Valley, CA: Kantola Productions.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina37.pdf>
- Menéndez, M. (2010). *Estrés agudo y características de cólera y hostilidad en estudiantes universitarios de Ciencias e Ingeniería* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Moral, J., González, M. T. & Landero, R. (2011). Estrés percibido, ira y burnout en amas de casa mexicanas. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 2(2) 123-143.

- Moscoso, M. (1998). Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad. *Revista de la facultad de psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 2(2), 47-68.
- Moscoso, M. (1999). Medición de la expresión de cólera y hostilidad. *Revista de la facultad de psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 3(4), 169-188.
- Moscoso, M. (2000). Estructura factorial del inventario multicultural latinoamericano de la expresión de la cólera y la hostilidad. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32(2), 321-343.
- Moscoso, M. (2001). Estudio de la rabia y la hostilidad: sus efectos en la salud. *Revista Comportamiento de la universidad Simón Bolívar*, 6(1), 16-39.
- Moscoso, M. (2007). La Expresión y Supresión de la Cólera: Sus Efectos en la Salud y su Medición Psicométrica en América Latina. *Revista Psicológica Herediana*, 2(2), 104-114.
- Moscoso, M. (2008). La hostilidad: sus efectos en la salud y medición psicométrica en Latinoamérica. *Persona*, 11, 75-90.
- Moscoso, M. (2013). *Medición psicométrica de las emociones en medicina y psicología: investigación científica transcultural del estrés crónico, depresión, ira y hostilidad en Latinoamérica*. Sarrebruck, Alemania: Editorial Académica Española.
- Moscoso, M. & Spielberger, Ch. (2011). Cross-cultural assessment of emotions: The expression of anger. *Revista de Psicología – PUCP*, 29(2), 344-360.
- Muro, M. (2010). *Cólera y acoso escolar en un grupo de adolescentes de un colegio estatal en Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Oblitas, L. A. (2009). *Psicología de la Salud y Calidad de Vida* (3ra ed.). México D.F., México: Cengage Learning.
- Page, E. (2009). *Hombres, masculinidad y armas de fuego ¿podemos romper el vínculo?* Recuperado de http://www.berdingune.euskadi.eus/contenidos/informacion/material/es_gizonduz/adjuntos/Hombres,%20masculinidad%20y%20armas%20de%20fuego.%20Ella%20Page.pdf
- Papovic, S. (2009). Professional Burnout Syndrome. *Materia Socio Medica: Journal of the Society of Social Medicine*, 21(4), 213-215.
- Pérez, M. A., Redondo, M. M. & León, L. (2008). Aproximaciones a la emoción de ira: de la conceptualización a la intervención psicológica. *Revista Electrónica de Motivación y*

- Emoción*, 11(28), 1-19. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero28/article6/article6.pdf>
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York, NY: The Free Press.
- Piqueras, M. (2007). *Etnicidad, ejército y policía en el Perú: una aproximación*. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/media/avatar/417.pdf>
- Ponce, C. R., Bulnes, M. S., Aliaga, J. R., Atalaya, M. C., & Huertas, R. E. (2005). El Síndrome del "Quemado" por Estrés Laboral Asistencial en grupos de Docentes Universitarios. *Revista IIPSI*, 8(2), 87-112.
- Proética. (2012). *VII Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2012*. Recuperado de <http://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2012/07/Pro%C3%A9tica-VII-Encuesta-Nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupci%C3%B3n-en-el-Per%C3%BA-2012.pdf>
- Queirós, C., Kaiseler, M. & Da Silva, A. L. (2013). Burnout as predictor of aggressivity among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135.
- Quiceno, J. M. & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Quirós, S. M. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Ramos, M. A. (2012). *Manual de capacitación a líderes locales en Masculinidades y Prevención de la Violencia basada en Género*. Recuperado de <http://www.unfpa.org.pe/publicaciones/publicacionesperu/unfpa-manual-capacitacion-masculinidades.pdf>
- Reber, A. S. & Reber, E. S. (2001). *Dictionary of Psychology* (3rd ed.). London, England: Penguin.
- Salas, J. J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N° 7* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sánchez- Nieto, J. M. (2012). Frecuencia del Burnout en Policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74.
- Sánchez, J., Sanz, M., Apellaniz, A. & Pascual, A. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la sociedad española de salud laboral en la administración pública*, 1(4), 21-25.

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. doi: 10.1108/13620430910966406
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: recent developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Segura, D. (2006). *La influencia de la masculinidad de los policías en la intervención en casos de violencia intrafamiliar: una mirada feminista desde el Trabajo Social* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-1-2006-06.pdf>
- Seisdedos, N. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual*. Madrid, España: TEA.
- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 44-54. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina44.pdf>
- Silveira, N., Vasconcellos, S. J., Cruz, L., Kiles, R., Silva, T., Castilhos, D., & Gauer, G. J. (2005). Avaliação de burnout em uma amostra de policiais civis [Evaluación de burnout en una muestra de policías civiles]. *Revista do Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 27(2), 159-163. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-81082005000200006&script=sci_arttext
- Sozzo, M. (2005). *Policía, violencia, democracia: ensayos sociológicos*. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral.
- Spielberger, Ch. & Moscoso, M. (1996). Reacciones emocionales del estrés: ansiedad y cólera. *Avances en Psicología Clínica Latinoamericana*, 14, 59-81.
- Tavera, M. (2010). *Burnout en médicos oncólogos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Taylor, S. E. (2007). *Psicología de la Salud* (6ta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Tello, J. I. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional: una Mirada del Síndrome de Burnout*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.

- Tufró, L., Ruiz, L. & Huberman, H. (2012). *Modelo para armar: nuevos desafíos de las masculinidades juveniles*. Recuperado de <http://www.fundadeps.org/recursos/documentos/495/Manual-Modelo-Para-Armar-Trama-2012.pdf>
- Ugarriza, N. (1998). Normalización del Inventario Multicultural de la expresión de la cólera-hostilidad en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 1(1), 59-88.
- Ugarriza, N. (1999). Ansiedad Rasgo – Estado y Expresión de Cólera – Hostilidad en estudiantes de Secundaria de colegios estatales. En W. Kapsoli (Ed.), *Modernidad y Pobreza Urbana en Lima* (pp. 127-170). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Velásquez, R. & Cáceres, L. (2010). Síndrome Burnout en cirujanos dentistas de hospitales de Lima Metropolitana. *Odontología Sanmarquina*, 13(1), 7-10.
- Velásquez, C., Arenas, C., Campos, M., Dioses, A., Gutiérrez, V., García, L.,... Montero, V. (2000). Ansiedad y Cólera en estudiantes de las ciudades de Lima y Trujillo con participación y no participación en actos violentos. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 39-54.
- Vilela, Y. P. (2013). *Burnout y personalidad en enfermeras de un hospital militar* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Villarreal, A. (2013). *Cólera y calidad de vida relacionada a la salud en pacientes con hipertensión arterial* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.





Apéndice A

Características Sociodemográficas y Laborales de los Participantes

Tabla A1

Distribución por Estado Civil (N = 59)

Estado Civil	N	%
Soltero	11	18.6%
Conviviente	9	15.3%
Casado	38	64.4%
Divorciado	1	1.7%

Tabla A2

Distribución por Número de Hijos (N = 59)

Número de Hijos	N	%
0	12	20.3%
1	8	13.6%
2	19	32.2%
3	6	10.2%
4	10	16.9%
5	3	5.1%
7	1	1.7%

Tabla A3

Distribución por Grado de Instrucción (N = 59)

Grado de Instrucción	N	%
Secundaria	19	32.2%
Superior Técnica	33	55.9%
Superior Universitaria	7	11.9%

Tabla A4

Distribución por Grado Policial (N = 59)

Grado Policial	N	%
Suboficial 1	7	11.9%
Suboficial 2	6	10.2%
Suboficial 3	13	22.0%
Suboficial Técnico 1	8	13.6%
Suboficial Técnico 2	11	18.6%
Suboficial Técnico 3	9	15.3%
Suboficial Brigadier	4	6.8%
Suboficial Superior	1	1.7%

Tabla A5

Distribución por Tiempo de Servicio en la Institución Policial (N = 59)

Años de Servicio en la PNP	N	%
Entre 1 y 3 años	6	10.2%
Entre 4 y 8 años	9	15.3%
Entre 9 y 14 años	7	11.9%
Entre 15 y 20 años	19	32.2%
Entre 21 y 30 años	18	30.5%

Apéndice B

Confiabilidad del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

Tabla B1

Confiabilidad de Agotamiento Emocional

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
bo1	.47	.66
bo2	.43	.66
bo3	.56	.63
bo6	.23	.71
bo8	.46	.66
bo13	.27	.69
bo14	.31	.69
bo16	.46	.66
bo20	.26	.69

Nota. Número de ítems = 9, alfa de Cronbach = .70

Tabla B2

Confiabilidad de Despersonalización

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
bo5	.37	.52
bo10	.28	.55
bo11	.43	.46
bo15	.17	.62
bo22	.51	.40

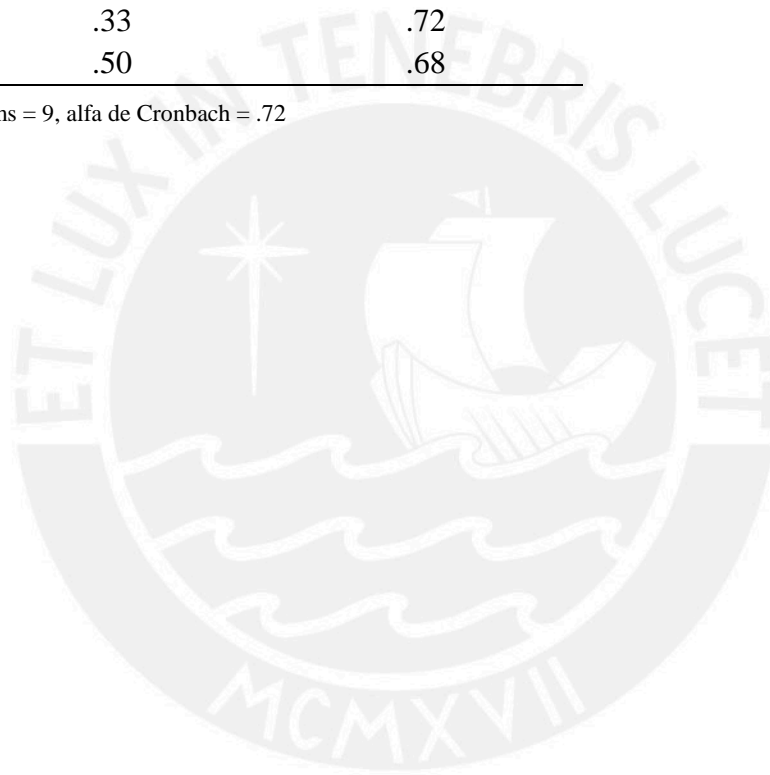
Nota. Número de ítems = 5, alfa de Cronbach = .57

Tabla B3

Confiabilidad de Realización Personal

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
bo4	.35	.71
bo7	.45	.69
bo9	.45	.69
bo12	.29	.72
bo17	.51	.68
bo18	.48	.69
bo19	.33	.72
bo21	.50	.68

Nota. Número de ítems = 9, alfa de Cronbach = .72



Apéndice C

Confiabilidad del Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera - Hostilidad (IMECH)

Tabla C1

Confiabilidad de Cólera Estado

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ec1	.57	.88
ec2	.72	.87
ec3	.53	.89
ec4	.72	.87
ec5	.75	.87
ec6	.71	.87
ec7	.55	.88
ec8	.67	.88
ec9	.78	.87
ec10	.60	.88

Nota. Número de ítems = 10, alfa de Cronbach = .89

Tabla C2

Confiabilidad de Cólera Rasgo

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ec11	.26	.86
ec12	.51	.83
ec13	.55	.83
ec14	.42	.84
ec15	.58	.83
ec16	.61	.82
ec17	.80	.80
ec18	.71	.81
ec19	.69	.81
ec20	.37	.84

Nota. Número de ítems = 10, alfa de Cronbach = .84

Tabla C3

Confiabilidad de Cólera Manifiesta

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ec22	.22	.42
ec26	.32	.36
ec28	.34	.36
ec34	.26	.41
ec35	.00	.48
ec43	.20	.45

Nota. Número de ítems = 6, alfa de Cronbach = .46

Tabla C4

Confiabilidad de Cólera Contenida

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ec23	.08	.48
ec24	.03	.46
ec29	.26	.33
ec31	.19	.38
ec32	.37	.28
ec33	.39	.29

Nota. Número de ítems = 6, alfa de Cronbach = .42

Tabla C5

Confiabilidad de Control de la Cólera Manifiesta

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ec37	.67	.83
ec38	.60	.84
ec39	.72	.82
ec40	.68	.83
ec41	.64	.84
ec42	.60	.84

Nota. Número de ítems = 6, alfa de Cronbach = .86

Tabla C6

Confiabilidad de Control de la Cólera Contenida

	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ec21	.38	.79
ec25	.63	.73
ec27	.51	.76
ec30	.53	.76
ec36	.59	.74
ec44	.63	.73

Nota. Número de ítems = 6, alfa de Cronbach = .78



Apéndice D

Variables Laborales de los Efectivos Policiales de una Unidad de Emergencia

Tabla D1

Distribución por horas de trabajo e intervenciones diarias en PNP (N = 59)

Variables	N	%
Horas de trabajo por día en PNP		
Hasta 12 horas	4	6.8%
Entre 13 y 16 horas	5	8.5%
Entre 17 y 20 horas	14	23.7%
Entre 21 y 24 horas	36	61.0%
Número de intervenciones diarias en PNP		
Ninguna	1	1.7%
Entre 1 y 5 intervenciones	35	59.3%
Entre 6 y 10 intervenciones	8	13.6%
Entre 11 y 20 intervenciones	7	11.9%
Más de 20 intervenciones	1	1.7%
Depende	7	11.9%

Tabla D2

Distribución por tipo de actividad extrapolicial, razones de agotamiento laboral y ausentismo (N = 59)

Variables	N	%
Tipo de actividad extrapolicial		
Ninguna	10	16.9%
Trabajo como seguridad	25	42.4%
Trabajo particular	18	30.5%
Estudios	6	10.2%
Razones de sensación de agotamiento laboral		
Exceso de trabajo	11	18.6%
Trabajo estresante	3	5.1%
Amanecidas	4	6.8%
Por ambos trabajos	9	15.3%
Razones del número de faltas durante el último año		
Salud	14	23.7%
Motivos familiares	4	6.8%

Tabla D3

Distribución por características relacionales con compañeros de trabajo (N = 59)

Variables	N	%
Calidad de la relación con los compañeros de trabajo		
Buena	56	94.9%
Regular	3	5.1%
Soporte percibido por los compañeros de trabajo		
No	1	1.7%
Si	58	98.3%

Tabla D4

Distribución por sensación de valoración de la labor policial (N = 59)

Variables	N	%
Sensación de valoración de la labor realizada		
No	17	28.8%
Sí	39	66.1%
A veces	3	5.1%
Razones por las que se percibe que la labor es valorada		
Por la misma labor policial	7	11.9%
Por el apoyo a la Sociedad	13	22.0%
Por el riesgo y/o sacrificio asumido	7	11.9%
Reconocimiento de la Sociedad	1	1.7%
Reconocimiento de Superiores	2	3.4%
Sensación de labor recompensada		
No	35	59.3%
Sí	24	40.7%

Tabla D5

Distribución por características motivacionales (N = 59)

Variables	N	%
Motivación actual vs. Motivación al postular a la PNP		
Menos	28	47.5%
Igual o más	31	52.5%
Razones por las que su motivación es menor		
Vocación	2	3.4%
Poco apoyo del Estado y Sociedad	1	1.7%
Dificultades en PNP	12	20.3%
Corrupción de Superiores	5	8.5%
Razones por las que su motivación es igual o mayor		
Vocación	16	27.1%
Familia	1	1.7%

Tabla D6

Distribución por características asociadas a posible desvinculación (N = 59)

Variables	N	%
Consideración sobre cambio de Unidad Policial		
No	48	81.4%
Sí	11	18.6%
Razones por las que sí se consideró cambiar de Unidad Policial		
El servicio es agotador	2	3.4%
Cambio a unidad donde no se pernocte	1	1.7%
Conocer otras áreas	7	11.9%
Razones por las que no se consideró cambiar de Unidad Policial		
Me siento a gusto	10	16.9%
Consideración sobre solicitar baja en PNP		
No	51	86.4%
Sí	8	13.6%
Razones por las que sí consideraría salir de la PNP		
Dificultades en PNP	2	3.4%
Razones económicas	2	3.4%
Si consigo mejor oportunidad laboral	3	5.1%
Razones por las que no consideraría salir de la PNP		
Por mi familia	1	1.7%
Amo a la PNP	3	5.1%
Me siento a gusto en mi trabajo	5	8.5%
Años de servicio insuficientes	9	15.3%

Apéndice E

Modelo de *Burnout* de Maslach y Leiter

Áreas de Desajuste Persona - Trabajo	
Sobrecarga de Trabajo	Resulta del desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo de satisfacer éstas, llevándolo, por ejemplo, a sacrificar tiempo de familia o tiempo de vacaciones. Esta área es el único predictor de la dimensión de agotamiento emocional.
Falta de Control	No poder tomar decisiones en el trabajo por diversos motivos, genera elevados niveles de estrés y <i>burnout</i> .
Recompensas Insuficientes	Los individuos consideran que no están siendo recompensados adecuadamente por su desempeño, no solo en términos de sueldo y beneficios, sino de reconocimiento a la labor realizada y a la calidad del trabajo. En las profesiones de servicio humano, la retroalimentación sobre los esfuerzos realizados está casi descartada del proceso, en tanto el trato con los receptores del servicio se da a nivel de emociones y retroalimentación negativas. Por esta razón, el reconocimiento positivo es vital para prevenir el <i>burnout</i> , ya que no se da como parte de la rutina laboral.
Quiebre en la Comunidad	El quiebre en el sentido de comunidad se da cuando las relaciones interpersonales que se tienen como parte del trabajo cotidiano se caracterizan por falta de apoyo y confianza, y por un conflicto no resuelto. Ello da lugar a la hostilidad y a la aparición de estrés que, posteriormente se convierte en <i>burnout</i> . Si por el contrario las relaciones funcionan bien, hay un gran apoyo social.
Ausencia de Equidad	Se da cuando los individuos perciben que el lugar de trabajo es injusto e inequitativo. El surgimiento de la rabia y hostilidad pueden acompañar a las personas, debido a que sienten que no están siendo tratadas con respecto ni justicia. Este aspecto es el mejor predictor de despersonalización.
Conflictos de Valor	Los valores son los ideales y metas que originalmente trajeron a las personas a su trabajo, siendo éstos la conexión motivante entre el trabajador y el lugar de trabajo. El conflicto surge cuando los valores personales y los organizacionales no se ajustan entre sí o cuando existen valores organizacionales que son contradictorios. Esta área puede llegar incluso a predecir los niveles de <i>burnout</i> .

Nota. Basado en el modelo de *burnout* propuesto por Maslach y Leiter (como se citó en Maslach, 2009).