

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
PSICÓLOGO**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS  
POLICIALES, FRENTE A LA COVID-19. REGIÓN  
POLICIAL DE AMAZONAS, 2021**

**Autor: Bach. Gilberto Daniel Zapata Quintanilla**

**Asesora: Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo a Dios poderoso y sanador, a mi esposa e hijas por apoyarme siempre en lograr mis objetivos, y entenderme con amor el sacrificio que hago para tener un mejor futuro en mi formación humana, y profesional; asimismo a mis padres por ayudarme y alentar siempre, y haberme inculcado valores en especial la persistencia y la lucha.

## **AGRADECIMIENTO**

A los policías que de forma desinteresada respondieron el instrumento, lo cual contribuyó de manera significativa en la realización del presente estudio.

A mi Asesora Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez, por compartir conmigo sus conocimientos que me han servido mucho para concluir este trabajo de investigación.

A todos los profesores y profesoras que dedican su tiempo para guiar a todos los estudiantes para ser grandes profesionales.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

**Rector**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

**Vicerrector Académico**

Dra. Flor Teresa García Huamán

**Vicerrectora de investigación**

Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz

**Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada.....  
SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES, FRENTE  
A LA COVID-19. REGION POLICIAL AMAZONAS, 2021.....;  
del egresado GILBERTO DANIEL ZAPATA QUINTANILLA  
de la Facultad de CIENCIA DE LA SALUD  
Escuela Profesional de PSICOLOGÍA  
de esta Casa Superior de Estudios.



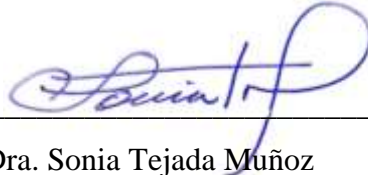
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 25 de MAYO del 2021

Firma y nombre completo del Asesor

**Asesora: Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez**

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Dra. Sonia Tejada Muñoz  
Presidenta.



---

Lic. María Esther Saavedra Chinchayán  
Secretaria



---

**Mg. Oscar Joel Occ Carrasco**  
**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-0

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

*Síndrome de Burnout en efectivos policiales frente a la COVID-19, Región Policial de Amazonas, 2021.*  
presentada por el estudiante (  ) egresado (  ) *GILBERTO Daniel Zapata Quintanilla*  
de la Escuela Profesional de *PSICOLOGÍA*  
con correo electrónico institucional *4618004052@untrm.edu.pe*  
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene *24* % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene ..... % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, *15 de Diciembre* del *2021*



*[Signature]*  
SECRETARIO

*[Signature]*  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

Escaneado con CamScanner

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de MARZO del año 2022, siendo las 17 horas, el aspirante: Gilberto Daniel Zapata Quinteranillo, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia (X) la Tesis titulada: Síndrome de Burnout en efectivos policiales frente a la COVID 19. Región Policial de Amazonas, teniendo como asesor a Mg. Sonia C. Huynua Gutierrez, para obtener el Título Profesional de Psicólogo, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra Sonia Tejada Huénoz  
Secretario: Mg. María E. Saavedra Clinchayan  
Vocal: Mg. Oscar Joel Oca Carrasco



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 19 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

#### OBSERVACIONES:

La Mg. Yanira Inaiza Herrera García, en su calidad de secretaria firmó como vocal, ya que el miembro titular no asistió por problemas personales.



## ÍNDICE DEL CONTENIDO

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS</b> .....	iv
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS</b> .....	v
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS</b> .....	vi
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS</b> .....	vii
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	17
2.1. Diseño metodológico .....	17
2.2. Variables de estudio.....	17
2.3. Técnica y Material Utilizado .....	18
2.4. Población y muestra.....	20
2.5. Procedimiento recolectar los datos y aplicación del instrumento.....	20
2.6. Análisis de datos .....	21
<b>III. RESULTADOS</b> .....	22
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	24
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	29
<b>VI. RECOMENDACIÓN</b> .....	30
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	32
<b>ANEXOS</b> .....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Algoritmo para la clasificación de los niveles de Burnout según Llaja, Sarria y Garcia (2007).....	39
Tabla 2. Niveles de Síndrome de Burnout según el tiempo de servicio.....	40
Tabla 3. Niveles de Síndrome de Burnout según el estado civil.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Nivel de Síndrome de Burnout en efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas, Región Policial de Amazonas, 2021. ....	22
Figura 2. Nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en efectivos policiales de la Región Policial de Amazonas, que laboran en el distrito de Chachapoyas frente al COVID – 19. ....	22
Figura 3. Niveles de Síndrome de Burnout en efectivos policiales según sexo, que laboran en el distrito de Chachapoyas de la Región Policial de Amazonas, 2021. ....	23

## RESUMEN

La presente investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal y tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout en efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas, Región Policial de Amazonas, 2021. La muestra estuvo conformada por 190 efectivos policiales de ambos sexos, utilizando como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI, 1986), en su adaptación peruana validado por Llaja, Sarriá y García (2007), donde el coeficiente de fiabilidad fue 0.80 y su validez se consiguió analizando la factorial, replicándose en las 3 dimensiones con un total de varianza del 41%. Los resultados fueron que, el 44% (84) de los evaluados presentan riesgo a padecer Síndrome de Burnout; asimismo en la dimensión agotamiento emocional el 72% (137) presentan nivel alto; en despersonalización y realización personal presentan nivel medio (39% y 54%, respectivamente); por otro lado, se encontró relación entre el Síndrome de Burnout y el sexo ( $p= 0.001$ ). Concluyendo que los efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas, Región Policial de Amazonas, en su mayoría presentan riesgo a padecer Síndrome de Burnout y tienen niveles altos la dimensión de agotamiento emocional.

**Palabras claves:** Agotamiento emocional, despersonalización, efectivos policiales, realización personal, Síndrome de Burnout

## ABSTRACT

The present investigation was of a descriptive type, of a non-experimental cross-sectional design and its objective was to determine the level of Burnout Syndrome in police officers working in the Chachapoyas district, Amazonas Police Region, 2021. The sample consisted of 190 police officers of both sexes, using the Maslach Burnout Inventory questionnaire (MBI, 1986) as an instrument, in its Peruvian adaptation validated by Llaja, Sarriá and García (2007), where the reliability coefficient was 0.80 and its validity was achieved by analyzing the factorial, replicating in the 3 dimensions with a total variance of 41%. Taking as results that, 44% (84) of those evaluated are at risk of suffering from Burnout Syndrome; Likewise, in the emotional exhaustion dimension, 72% (137) present a high level; in depersonalization and personal fulfillment they present a medium level (39% and 54%, respectively); on the other hand, a relationship was found between Burnout Syndrome and sex ( $p = 0.001$ ). Concluding that the police officers working in the Chachapoyas district, Amazonas Police Region, are at risk of suffering from Burnout Syndrome and have high levels of emotional exhaustion

**Keywords:** Emotional exhaustion, depersonalization, police personnel, personal realization, Burnout syndrome

## I. INTRODUCCIÓN

Maslach y Jackson (1981), señalan que el estrés es un síndrome recurrente que viene manifestándose en los últimos años, asimismo indican que el Síndrome de Burnout tiene tres dimensiones cuyo resultado desencadenante son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, Barrezueta (2013) refiere que dicho síndrome es una pérdida de la homeostasis entre las demandas laborales y los recursos o mecanismos personales del empleado, fomentando cambios emocionales. Por lo que se debe tener presente su importancia, asimismo cómo influye este síndrome en la sociedad.

Según el Decreto Legislativo 1267 – Ley de la Policía Nacional del Perú (2016), en su título preliminar, artículo III – Función Policial, indica que “el personal de la Policía Nacional del Perú ejerce la función policial a dedicación exclusiva y obligatoria en todo momento, lugar y circunstancia”. De igual manera en el mismo Decreto Legislativo en el Título II – Obligaciones y Derechos, en su Artículo 4° indica que “el personal policial debe Incorporarse al servicio en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas, cuando se decrete los regímenes de excepción”, caso contrario será sancionado de 11 a 15 días de Rigor, según lo señala la Ley N° 30714 – Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú (2017). Por otro lado, la pandemia de la COVID – 19, viene aquejando la salud mental, teniendo sentimiento de depresión, ansiedad y estrés; y esto afecta más a las personas que se encuentran en la primera línea como por ejemplo a los policías, (Caycho-Rodríguez *et al.* 2020) refirió en su investigación sobre la COVID – 19 y salud mental en los miembros de la PNP, indicó que policías antes de la pandemia presentaban síntomas de depresión, ansiedad generalizada, estrés e ideaciones suicidas; y ahora con las consecuencias de la pandemia, donde los efectivos policiales tienen que realizar actividades de control del aislamiento social y las diferentes restricciones emanadas por las autoridades nacionales, así como brindar resguardo a las entidades públicas y privadas, su salud mental puede verse desquebrajada si no tienen herramientas como afrontar dichas tensiones; en su investigación diseñaron un cuestionario que evaluó previamente sintomatología de sobre afecciones de la salud mental relacionado a la COVID – 19, utilizando una muestra de 120 policías que trabajan en la Vía Pública de la ciudad de Lima, concluyendo que los miembros de la Policía Nacional presentan sintomatología de

depresión y ansiedad generalizada; esto puede ser debido a la coyuntura actual que se estamos pasando y a que la organización de salud policial no se encuentran preparados para atender la salud mental de sus miembros ante esta situación. Quedando evidente que la COVID – 19 también afecta grandemente la salud mental de la PNP.

Fue necesario la realización del trabajo de investigación ya que las fuerzas policiales son un eje importante en la sociedad, porque son los encargados de mantener el orden público y luchar contra la delincuencia, lo cual se encuentra estipulado en el Artículo N° 166 de la Constitución Política del Perú (CPP). (1993), donde menciona que “la Policía Nacional del Perú tiene como finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia...”. Asimismo, cabe indicar que es considerado como una de las carreras o trabajos con altos niveles de síndrome de Burnout, debido a muchos factores afectando de manera emocional, cognitiva, comportamental, entre otros, llevándolo durante todo el tiempo; teniendo repercusión en su vida personal y social, siendo una de las profesiones que tiene que lidiar en la totalidad de su vida laboral.

Cabe mencionar que, los miembros de la policía muchas veces tienen que enfrentarse con malos ejemplos del comportamiento humano; y a pesar de eso la sociedad, el gobierno y hasta la institución policial esperan lo mejor de su labor. Asimismo, se les exige guardar respeto a la población en toda circunstancia, hasta en situaciones cuando los policías se enfrentan con provocaciones directas y agresivas, lo que les genera presión y tensión, convirtiéndose así en factores estresores, corroborándose lo antes mencionado por versiones o discursos de efectivos policiales de la Unidad de Servicios Especiales - Chachapoyas, uno de estos es del efectivo policial de iniciales R.O.T, quien indicó “...*me pone mal cuando mis jefes me exigen demasiado cuando las condiciones logísticas y las circunstancias no son favorables para nosotros, me siento frustrado y presionado...*”, por otro lado el efectivo policial de iniciales N.P.P, indicó que “...*me es difícil controlarme cuando estoy en una manifestación y las personas me*

*insultan y nos dicen palabras soeces, teniendo impotencia y esto hace que me tense y muchas veces después me duele la cabeza, creo que es por no desfogar mi ira...”*

Por lo antes expuesto y teniendo en cuenta que, los efectivos policiales son vulnerables a padecer Síndrome de Burnout durante la función de sus labores, más aún con la coyuntura de la COVID – 19, pudiendo generar actitudes negativas en el desarrollo de su vida profesional, social y personal, por ejemplo cuando brinden servicio de atención a la ciudadanía, relación con sus colegas de trabajo, así como en su hogar; motivo por el cual, la presente investigación realizó un análisis descriptivo a fin de determinar el Síndrome de Burnout en los miembros de la PNP que laboran en la ciudad de Chachapoyas de la Región Policial de Amazonas.

El estudio presentado, es importante puesto que, determinó el Síndrome de Burnout en los efectivos de la policía que laboran en la ciudad de Chachapoyas, quienes son unos de los que están al frente durante la pandemia de la COVID – 19, y así contribuir con conocimiento científico para que los organismos pertinentes tengan en cuenta la para la planificación de programas preventivos promocionales a fin de coadyuvar con la salud mental de la policía, ya que es una de las profesiones con alto índice de estresores la misma que puede afectar tanto en sus funciones, en su vida social, familiar y personal.



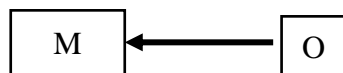
## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Diseño metodológico

La presente investigación fue de tipo: Descriptivo. Según Sampieri (2014), la investigación descriptiva busca describir contenido, ambientes, fenómenos, entre otros; pretendiendo medir propiedades de este evento a fin de recolectar información para llegar al efecto del estudio.

El diseño metodológico fue, no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández, et. Al (2014), mencionan que el estudio se efectúa sin operar deliberadamente las variables, basándose en ver como los fenómenos como se muestran en su contexto. Asimismo, las investigaciones transversales acopian datos en un solo tiempo o momento.

#### Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra de estudio

O = Síndrome de Burnout.

### 2.2. Variables de estudio

Para Maslach y Jackson (1981); el Síndrome de Burnout es un síndrome de tres dimensiones cuyo resultado desencadenante son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, también se puede describir como una pérdida de la homeostasis entre las demandas laborales y los factores individuales a que tienen que hacer frente los trabajadores, generando cambios emocionales. Por lo que en esta investigación la variable de estudio fue el Síndrome de Burnout del cual tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout en miembros de la PNP frente a la COVID – 19 de la Región Policial Amazonas, acantonados en la Ciudad de Chachapoyas.

### **2.3. Técnica y Material Utilizado**

Para determinar el nivel de Síndrome de Burnout en efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas, se utilizó como técnica una encuesta y su instrumento fue el cuestionario de Maslach (MBI), creada por Christina Maslach y Susan Jackson (1981). Dicha herramienta abarca tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; cabe indicar que tiene 22 ítems evaluados con una escala de tipo Likert. Seisdedos (1997). Indica que el cuestionario puede ser autoadministrado, administrado individual o colectivamente.

#### **2.3.1. Técnica de recolección de datos**

Según Sampieri (2014), se utilizó la encuesta aplicada para recoger los datos.

#### **2.3.2. Instrumento de medición y evaluación.**

Se utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) de Cristina Maslach y Susan Jackson (Maslach, C. y Jackson, S. 1981), en su adaptación peruana por LLaja, Sarriá y García (2007), quien contó con una muestra de 313 participantes, previo consentimiento informado (Anexo 1).

Para la confiabilidad de dicha adaptación utilizaron el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose 0.80. en la dimensión de Agotamiento o desgaste emocional tuvo 0.80, en la dimensión de despersonalización 0.56 y finalmente en la dimensión de realización profesional 0.72. En su adaptación peruana LLajá (2007), presenta un algoritmo para representar los niveles de síndrome de Burnout (Anexo 4), donde manifiesta que la presentación de un solo síntoma significa que el trabajador tiene Riesgo a padecer el síndrome, dos síntomas significan tiene Tendencia de adquirir el síndrome y si presenta los tres síntomas diagnostican el síndrome de Burnout.

### 2.3.2.1. Ficha Técnica

<b>Nombre del Test</b>	:	Maslach Burnout Inventory.
<b>Nombre / Autores</b>	:	Maslach y Jackson
<b>Procedencia</b>	:	Estados Unidos
<b>Evalúa</b>	:	Sentimientos y pensamientos relacionados con la interacción con el trabajo mediante niveles con que se soporta el Síndrome de Burnout
<b>Tipo de Escala</b>	:	Tipo Likert
<b>Aplicación</b>	:	Individual o colectiva, adultos
<b>Tiempo</b>	:	Entre 10 a 15 minutos
<b>Utilidad</b>	:	Elaboración de planes de intervención nivel organizacional.

**Nivel de Síndrome de Burnout:** Burnout, Tendencia, Riesgo, No presenta Burnout

**Nivel de las dimensiones:** Alto/medio/bajo

**Adaptado** : Llaja (2007). Lima, Perú.

### 2.3.2.2. Ítems por dimensiones

- **Cansancio emocional (CE):** Muestra 9 ítems, en esta dimensión se especifica los sentimientos del trabajador que se encuentra emocionalmente cansada; en el ítem donde se aprecia está clara expresión es “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”
- **Despersonalización (DP):** Aquí se especifica una contestación indiferente e impropia hacia los cuidados del trabajador, y consta de 5 ítems.
- **Realización personal (RP):** Presenta 8 ítems, en ésta última dimensión se refiere a los sentimientos relacionados con éxito en el trabajo propio

## **2.4. Población y muestra**

### **2.4.1. Población**

La población de estudio estuvo conformada por 190 efectivos policiales de ambos sexos de la Región policial de Amazonas, que laboran en el Distrito de Chachapoyas; según la Unidad de Recursos Humanos de la Región Policial de Amazonas (2021)

### **2.4.2. Muestra**

Fue constituida por el 100% (190) de la población de efectivos policiales seleccionados, quienes obedecieron con los criterios de selección.

#### **2.4.2.1. Criterios de inclusión**

Efectivos policiales con 2 años mínimos de servicio en institución que laboren en el distrito de Chachapoyas, quienes acepten y marquen el consentimiento informado de participar voluntariamente en la investigación

#### **2.4.2.2. Criterios de exclusión**

Efectivos policiales de la Región Policial de Amazonas, que laboran en el distrito de Chachapoyas que se encuentren de vacaciones, licencia, comisión u operativo.

## **2.5. Procedimiento recolectar los datos y aplicación del instrumento.**

Primero se solicitó el permiso al encargado de cada de Sub Unidad Policial acantonadas en el distrito de Chachapoyas, a fin de que se brinde las facilidades al personal policial bajo su mando para que conteste la encuesta, posteriormente el inventario Maslach Burnout Inventory, se tomó de forma individual y virtualmente por medio de la plataforma virtual del cuestionario de google, a fin de mantener los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno y evitar la propagación de la COVID – 19. Indicándoles previamente que deben marcar el consentimiento informado aceptando participar de dicha investigación y que las respuestas que marcarán en su

encuesta se tratarán sobre el Síndrome de Burnout de los miembros de la Policía Nacional frente al COVID - 19, con la finalidad de darles el contexto de la evaluación.

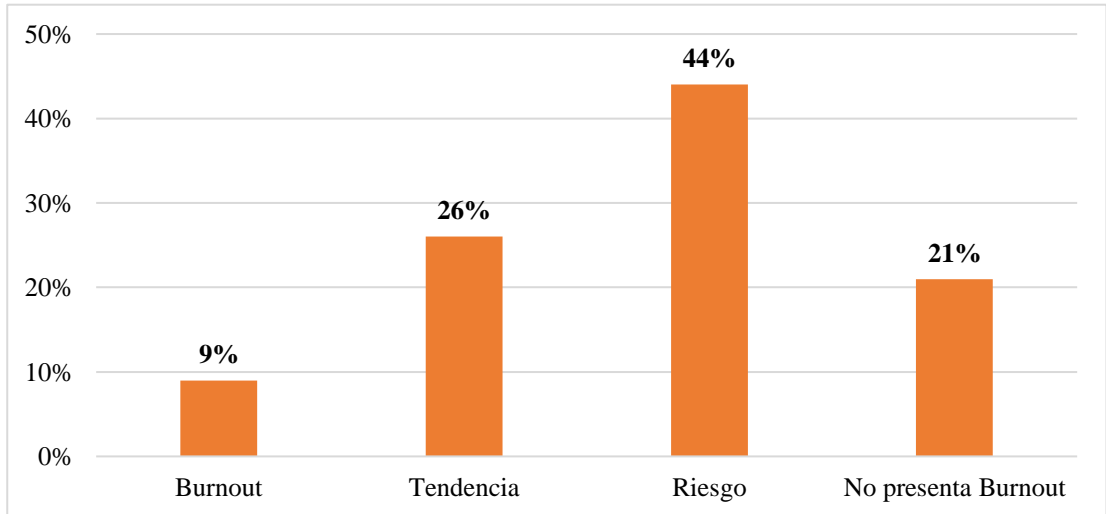
## **2.6. Análisis de datos**

Luego de recabar los datos, los resultados fueron procesados en la base de datos IBM SPSS 23, que es una herramienta completa para el análisis predictivo y fácil de utilizar, los datos fueron ingresados en forma de códigos para luego presentar los resultados a través en figuras.

### III. RESULTADOS

**Figura 1**

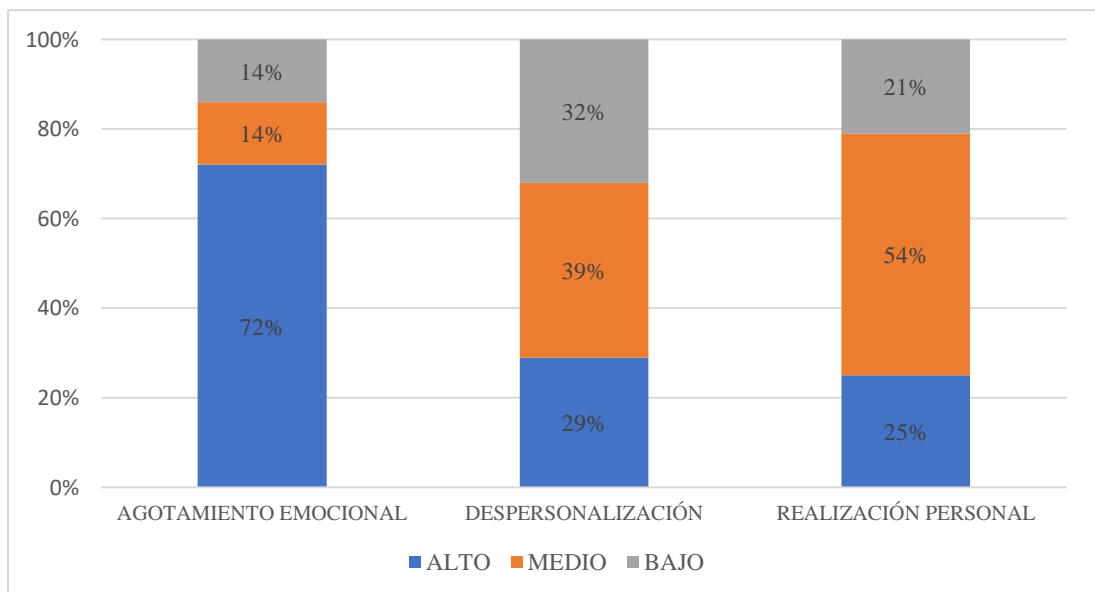
*Nivel de Síndrome de Burnout en efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas, Región Policial de Amazonas, 2021.*



En la Figura 1, se puede observar que del 100% (190) efectivos policiales, el 44% (84) presentan riesgo a Síndrome de Burnout, el 26% (49) presentan tendencia, el 21% (40) no presentan Burnout y el 9% (17) tienen Burnout.

**Figura 2**

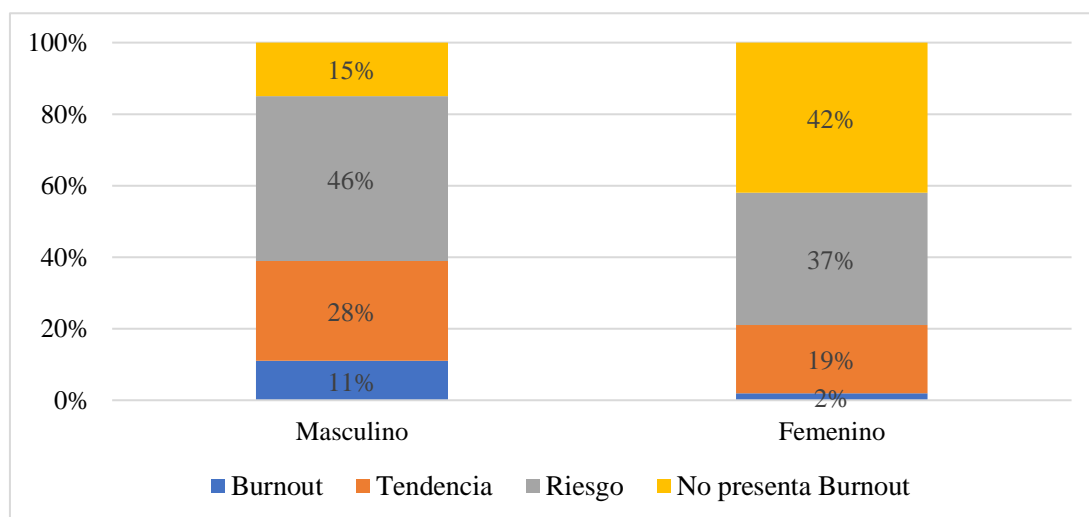
*Nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en efectivos policiales de la Región Policial de Amazonas, que laboran en el distrito de Chachapoyas frente al COVID – 19.*



En la Figura 2, se observa que en la dimensión de agotamiento emocional del 100% (190) efectivos policiales, el 72% (137) presentan niveles altos, el 14% (27) presentan niveles medios y el 14% (26), presentan niveles bajos, en tanto a la dimensión de despersonalización, se puede observar que del 100% (190) efectivos policiales, el 39% (74) presenta niveles medios, el 32% (61) presentan niveles bajos y el 29 % (55) presentan niveles altos, y finalmente en la dimensión de realización personal, del 100% (190) efectivos policiales, el 54% (103) presenta niveles medios, el 25% (47) presenta niveles altos y el 21% (40) presenta niveles bajos.

Figura 3

*Niveles de Síndrome de Burnout en efectivos policiales según sexo, que laboran en el distrito de Chachapoyas de la Región Policial de Amazonas, 2021.*



$X^2 = 15,883^a$ ;  $GL=3$ ;  $p = 0,001$

En la Figura3, con relación de los niveles del Síndrome de Burnout y el sexo, se advierte que exististe relación entre el síndrome de Burnout y el sexo, asimismo que los efectivos policiales de sexo masculinos del 100% (147), el 46% (68) presentan riesgo a Síndrome de Burnout, el 28% (41) presentan tendencia a Síndrome de Burnout, el 15% (22) no presentan Burnout y el 11% (16) tienen Burnout; y que las efectivos policiales de sexo femenino del 100% (43), el 42% (18) no presenta Burnout, el 37% (16), presenta riesgo a Síndrome de Burnout, el 19% (8), presenta tendencia a padecer Síndrome de Burnout, y el 2% (1) presenta Burnout

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación se ha valorado la prevalencia del síndrome de Burnout en 190 efectivos policiales de la ciudad de Chachapoyas de la Región Policial Amazonas. Los datos indican que la mayor puntuación del personal PNP evaluado 84 (44%) presentan riesgo a padecer el síndrome en mención, en una tesis similar realizado por Valenzuela (2018), en la División de Contrainteligencia de la Dirección Nacional de Inteligencia de la PNP (DIVCOINT – DIRIN PNP), sus resultados obtenidos indicaron que de igual forma el grueso de su muestra presentaba riesgos a padecer el síndrome de Burnout, indicando que podría suscitarse ya que presentan mucha presión al trabajo y no les brindan las condiciones para desarrollar adecuadamente su labor.

Asimismo, Mebus (2017) en el estudio realizado en la Unidad Policial de Desactivación de Explosivos, encontró que el 48% de su muestra presenta tendencia a sufrir Burnout, ya que los efectivos policiales de dicha unidad PNP están comprometidos emocional y físicamente, porque arriesgan su vida para disminuir o neutralizar posibles explosiones; por otro lado Lindo & Parejas (2020), en su estudio realizado en los policías del distrito de Lima, halló en sus resultados que el 66% de su muestra presentaba síndrome de Burnout señalando que dichos resultados se debía a que los efectivos policiales no tienen la forma de afrontar su estrés. En consecuencia, se puede deducir que lo encontrado en la presente investigación podría originarse a los inestables horarios de trabajo por la pandemia, riesgos a ser contagiados por la COVID – 19, la rigurosidad de los servicios que se vienen presentando a raíz de las medidas sanitarias (restricciones por la cuarentena).

Con respecto a la dimensión de cansancio emocional el 72% (137) de la muestra presentó niveles altos, de la misma forma que Lindo & Parejas (2020), ya que en sus resultados encontraron que la mayoría de su muestra 68% presentaban niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional, señalando que sus resultados se debían a las gran demanda laboral que tenían los efectivos policiales del distrito de Lima; resultados similares encontró Orellana (2018), donde el 64% de su muestra presentaron niveles altos en esta dimensión; en cambio Valenzuela (2018), en su porcentaje más alto de su muestra 53% dio como resultado que presentaban niveles medios en agotamiento emocional, mencionando que las causas sería la sobre carga



laboral de los efectivos policiales, quienes presentaban pérdida de sus recursos emocionales, Lecca (2017), demostró que el grueso de su muestra 48% en esta dimensión resultaron con niveles medios, resaltando que los policías de la USE – VII DIRTERPOL, presentaban dichos niveles frente al constante contacto con las personas que tienen sufrimientos y problemas. Por su parte Linares & Poma (2016) también en sus resultados en la dimensión de cansancio emocional el grueso de su muestra 51% tienen niveles medios, refiriendo que es debido a que se sienten exhausto emocionalmente por las exigencias laboral.

Maslach y Jackson (1981), mencionan que el cansancio emocional, se refleja cuando el trabajador está cansado emocionalmente por los requerimientos de su centro laboral. Por lo que, el resultado hallado en esta investigación puede deberse a las constantes exigencias laborales como a las largas horas de servicio por la falta de personal policial ya que recurrentemente se contagian de la COVID -19 y se asilan, presión por parte de los jefes, la sobre exposición a la COVID-19 en las intervenciones policiales, entre otras.

En cuanto a la dimensión de despersonalización, la muestra evaluada en el presente estudio la mayor puntuación 39% (74) presenta niveles medios de esta dimensión; de la misma manera Valenzuela (2018), en su estudio el 45% de su muestra en la dimensión de despersonalización presentaron niveles medios, mencionando que dichos policías tienen actitudes negativas e insensibilidad hacia sus colegas; al igual que Valladares (2017), en su investigación en la División Policial de Huaral, la mayor puntuación de su muestra 44% presenta niveles medios en esta dimensión; atribuyéndolo a que, los efectivos policiales de esa división policial se muestran con actitudes desafiantes hacia sus compañeros de trabajo; sin embargo Lindo & Parejas (2020), Orellana (2018) y Romero (2015) en sus investigaciones encontraron que en sus muestras dieron resultados con niveles altos en la dimensión de despersonalización, indicando que actúan con frialdad y distanciamiento con sus colegas y con el público que tienen que atender; Por tanto, los resultados de esta investigación en la dimensión señalada podrían darse a que los efectivos policiales de la ciudad de Chachapoyas actúan con mayor distanciamiento e insensibilidad al intervenir a las personas que incumplen las medidas sanitarias ante la pandemia de la COVID – 19, a pesar de las olas de contagio y fallecidos.

En la dimensión de realización personal, en esta investigación el 54% (103) presentaron niveles medios, de la misma forma Valenzuela (2018) en su investigación encontró en sus resultados que el 50% de su muestra presentaba niveles medios en la dimensión de realización personal, señalando que dicho resultado se debe a que el trabajo de los efectivos policiales es exhausto y no tienen motivación por parte de sus jefes, no valorando su trabajo, también Linares & Poma (2016), hallaron en sus resultados que el grueso de su muestra presentan niveles medios en dicha dimensión, atribuyendo dichos resultados a que los efectivos policiales se encuentran desilusionados, valorando negativamente su trabajo y logros personales. Similar resultado obtuvo Lecca (2017) donde encontró que el 45.5% de su muestra presenten niveles medios en la dimensión de realización personal, mencionando que era debido a que reportaban insatisfacción con su trabajo y en el cumplimiento del mismo; Orellana (2018), en sus resultados también encontraron que el mayor puntaje de su muestra presentó niveles medios en esta dimensión.

Por su parte, Pineda (2019) y Lindo & Parejas (2020), encontraron en su estudio que tienen mayor puntuación en niveles bajos en la dimensión en mención, señalando que la falta de motivación hacia que evalúen de manera donativa su trabajo. Según Maslach y Jackson (1981), el tener resultados bajos en esta dimensión refleja que hay trabajadores que pueden experimentar incompetencia o frustración; por lo mencionado y haciendo referencia a Maslach (1981), los resultados de este estudio manifestarían que los efectivos policiales evaluados tienen que adaptarse a la pandemia de la COVID – 19, por lo que se sienten incompetentes y desmotivados, ya que a pesar de las exigencias laborales, se exponen a infectarse con el virus.

Por otro lado, en relación con el tiempo de servicio de los miembros de la PNP, se encontró que existe relación ( $p=0.000$ ), asimismo que los efectivos de la policía de 15 a 23 años de servicio, presentaron mayores puntajes en riesgo de padecer el Síndrome de Burnout (Anexo 5), de igual forma en su investigación Callirgos (2017), en sus resultados demuestra que los miembros de la Policía Nacional de las Comisarías de Cercado de Lima de 15 años de servicio presentaban síndrome de Burnout indicado; de igual forma en su investigación Linares & Poma (2016) encontró similares resultados los cuales indicaban que los policías con más de 15 años

de servicio presentan Síndrome de Burnout a comparación de los demás grupos de tiempo de servicio. Es posible que los resultados de este estudio se den a la exigencia que tienen los efectivos policiales de este rango de tiempo de servicio ya que poseen un grado jerárquico de responsabilidad y ante el requerimiento de su trabajo por las circunstancias de la pandemia se sientan agotados emocionalmente.

También se encontró relación ( $p=0,036$ ) entre el estado civil con el Síndrome de Burnout, y que el mayor número de personas solteras tiene riesgo a padecer síndrome de Burnout (Anexo 6), resultado similar al de Lecca (2017), quien obtuvo como resultado que la mayor puntuación de personas que tienen niveles de síndrome de Burnout son los efectivos policiales solteros. Dichos resultados podrían verse reflejado a que se enfocarían más en el trabajo al no tener otras responsabilidades en el hogar (esposas e hijos), centrándose íntegramente en las labores policiales

Al respecto de la correlación entre el sexo y el Síndrome de Burnout, en el presente estudio se encontró que si existe relación entre estas variables, cabe mencionar que, en cuanto a los niveles de Síndrome de Burnout según el sexo, en el estudio se halló en los resultados que el 46% del sexo masculino tiene riesgo de padecer síndrome de Burnout y que el 11% de sexo masculino presenta burnout, en comparación al del sexo femenino que el 42% presenta riesgo a padecer síndrome de Burnout y solo el 2% presenta Burnout; resultados similares encontró Chuquimia (2017) indicando que los efectivos policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (DHFELC), La Paz – Bolivia de sexo masculino tienen mayor exposición al Síndrome de Burnout; de igual forma en los resultados de Lecca (2017), mencionan que los efectivos policiales de la Unidad de Servicios Especiales (USE) de la VII dirección Territorial de Lima de sexo masculino están más propensos a presentar síndrome de Burnout. El resultado de esta investigación, podría haberse presentado porque en los operativos y patrullajes conjuntos por la pandemia con el Ejército del Perú y Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, en su mayoría son efectivos policiales de sexo masculino y la gran parte de policías femeninas se dedican a labores administrativas.

Los hallazgos encontrados son necesarios, puesto que, a partir de su difusión con las unidades competentes como la jefatura de la Región Policial Amazonas,

Departamento de asesoramiento de la Región Policial Amazonas, Policlínico PNP – Chachapoyas, tendrán herramientas para implementar programas preventivos promocionales y/o actividades, brindándoles de esta manera estrategias y mecanismos de afrontamiento del Síndrome de Burnout. Además, los hallazgos de esta investigación servirán como precedente a fin de realizar más investigaciones del mismo ámbito en diferentes ciudades de la Región Amazonas, para coadyuvar con una mejor labor y servicio policial.

## **V. CONCLUSIÓN**

- Los efectivos de la policía que laboran en el distrito de Chachapoyas de la Región Policial de Amazonas, en su mayoría presentan riesgo a padecer Síndrome de Burnout.
- Los efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas de la Región Policial de Amazonas, con relación a la dimensión de Cansancio Emocional, presentan predominantemente niveles altos; en la dimensión de despersonalización, presentan en su mayoría niveles medios; y en la dimensión de Realización Personal, presentan en gran porcentaje niveles medios.

## **VI. RECOMENDACIÓN**

### **6.1. A los efectivos policiales de la Región Policial de Amazonas.**

- Acudir inmediatamente al Policlínico PNP – Chachapoyas, si tienen sentimiento u emociones que desequilibran el normal funcionamiento en su vida, a fin de que se les diagnostique algún problema de salud mental y se les oriente o brinde mecanismos de afrontamiento ante su padecimiento.
- Seguir mostrando apertura y disponibilidad ante cualquier otro estudio sobre la salud mental en los efectivos policiales, el mismo que beneficiará con conocimiento científico para poder brindarles el soporte o herramientas para afrontar problemas sobre el particular.

### **6.2. A la Región Policial de Amazonas**

- Realizar las coordinaciones con los altos mandos de la Policía Nacional del Perú, así como de la Sanidad PNP, sobre los resultados hallados para la ejecución de medidas pertinentes y evitar que los efectivos policiales padezcan Síndrome de Burnout.
- Realizar evaluaciones psicológicas frecuentemente sobre Síndrome de Burnout, a fin de detectar su presencia o ausencia en los efectivos policiales, y así se realicen medidas o cambios que lo ameriten.
- Promover convenios o alianzas con la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, para que se realicen investigaciones e intervenciones relacionadas a la salud mental de los efectivos policiales de la Región Policial de Amazonas, a fin de prevenir cualquier problema de esta índole.

### **6.3. A la Escuela Profesional de Psicología**

- Continuar con las investigaciones sobre el síndrome de Burnout en efectivos policiales, así como también investigaciones relacionadas a otras variables como por ejemplo a la satisfacción laboral, clima laboral, motivación, entre otras; a fin de establecer si existen relaciones para así plantearse programas y/o talleres puntuales y objetivos para brindar herramientas de afrontamiento contra el Burnout.

- Continuar las investigaciones sobre el Síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la Región Policial de Amazonas, centrándose en cada Sub Unidad Policial y con más cantidad de muestra para tener mayores datos sobre cuáles de las unidades policiales presentan niveles elevados de este síndrome y así poder intervenir con programas preventivos promocionales para brindarles técnicas de afrontamiento para el síndrome de Burnout.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrezueta, L.M. (2013). *El estrés laboral en el sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil* [Tesis para optar el título de Psicóloga Industrial, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10391>
- Caycho-Rodríguez, T., Carbajal-Leon, C., Vilca, L., Heredia-Mongrut, J., Gallegos, M. (2020). Covid-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. *Acta Med Perú*, 37(3),396-8. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1503>.
- Callirgos, Y. (2017). *Síndrome de Burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima - 2017* [Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11245/Callirgos\\_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11245/Callirgos_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Chuquimia, C. (2017). *Clima organizacional y el Síndrome de Burnout en la división homicidios de la Fuerza Especial de lucha contra el crimen "FELCC" Departamental la Paz*. [Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14913>
- Constitución Política del Perú (1993). Diario Oficial el Peruano. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed.). McGraw-Hill.
- Lecca, C. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima - 2017*. [Tesis para optar el título profesional de Psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18395?locale-attribute=es>
- Ley de la carrera y situación del Personal PNP DL. N° 1242. (2016). Diario Oficial La Republica del Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-decreto-legislativo-1149-decreto-legislativo-n-1242-1444266-2/>



- Ley de la PNP. DL N° 1267. (2016). Diario Oficial La Republica del Perú.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2/>
- Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú N° 30714. (2017). Lima: Diario Oficial La Republica del Perú.  
<https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/RM-488-2018-IN%28prepublicacion-ReglamentoLey.30714%29.pdf>
- Linares, A y Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima - 2016*. [Tesis presentada para obtener el título profesional de Psicóloga, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Lindo, A y Parejas, J (2020). *Síndrome de Burnout y agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú*. [Trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Psicología, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3794/Angie\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3794/Angie_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llaja, V., Sarriá, J. & García, P. (2007). *Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson – muestra peruana*. Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5293835>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experience burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Measurement-of-experienced-burnout-Maslach-Jackson/96095aa76b740b97bd958019b93b4c0d9ada0fea>
- Mebus, S. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú - 2017*. [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1380/TRAB.SUFIC.PROF.%20MEBUS%20ESPINOZA%2c%20SUJEI%20ROSALVINA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Orellana, C. (2018). *Síndrome Burnout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz - 2017*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad San Pedro]. Repositorio de la Universidad San Pedro. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9029/Tesis\\_59674.pdf?sequence=1](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9029/Tesis_59674.pdf?sequence=1).
- Pineda, M. (2019). *Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaria de Nicolás de Alcázar del Porvenir- Trujillo - 2019*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión del Talento, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37958/pineda\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37958/pineda_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de la Unidad de Emergencia de Lima*. [Tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Clínica, Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6394>.
- Valenzuela, M. (2018). *Estrés en el personal Policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. <https://1library.co/document/zxvl7noy-estres-personal-policial-examen-poligrafo-dirin-distrito-borja.html>
- Valladares, I. (2017). *Síndrome de Burnout en Agentes Policiales de la División Policial de Huaral Perú - 2017*. [Tesis para optar el título profesional de Enfermería, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6193>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO (VIRTUAL)



## Consentimiento informado

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Gilberto Daniel Zapata Quintanilla, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela Profesional de psicología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre el síndrome de Burnout en efectivos policiales frente a la COVID – 19. Región Policial de Amazonas, acantonados en la ciudad de Chachapoyas, y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica llamada Inventario Burnout de Maslach.

De aceptar participar en dicho estudio, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación.

**\*Obligatorio**

¿Usted da su consentimiento para participar en el estudio? \*

- Sí
- No

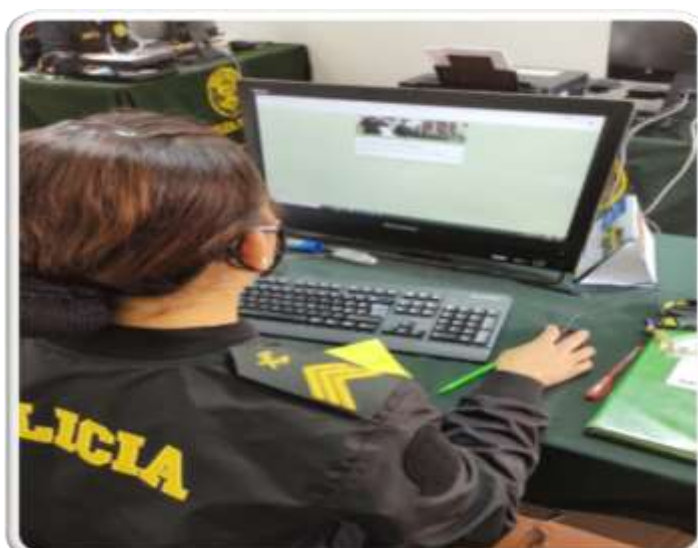
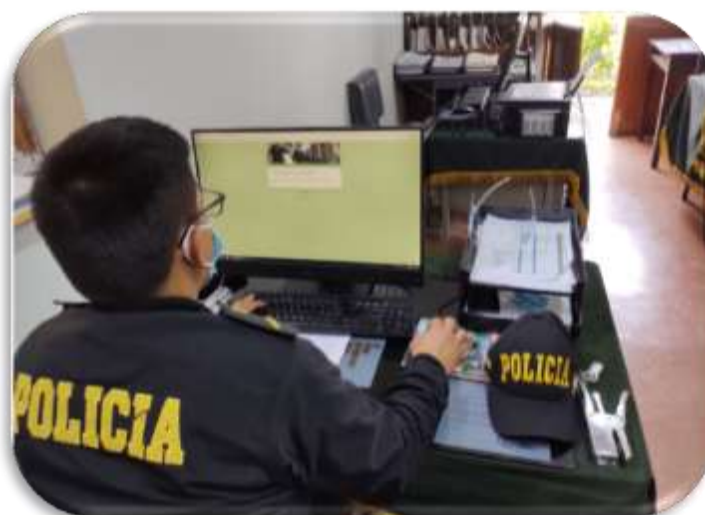
## ANEXO 2

### INSTRUMENTO “MASLACH BURNOUT INVENTORY” (VIRTUAL)

Maslach Burnout Inventory (MBI)							
PREGUNTAS *							
	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Me siento emocionalmente agotado(a) en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que puedo entender fácilmente a las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas a las	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ANEXO 3

## GALERÍA FOTOGRÁFICA DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



## ANEXO 4

**Tabla 1**

*Algoritmo para la clasificación de los niveles de Burnout según Llaja, Sarria y Garcia (2007)*

	AE	DP	RP
	<u>Alto</u>	Medio o bajo	Alto o medio
RIESGO	Medio o bajo	<u>Alto</u>	Alto o medio
	Medio o bajo	Medio o bajo	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	Medio o bajo	<u>Bajo</u>
TENDENCIA	Medio o bajo	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	Alto o medio
BURNOUT	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

## ANEXO 5

**Tabla 2**

*Niveles de Síndrome de Burnout según el tiempo de servicio*

<b>SÍNDROME BURNOUT</b>	<b>2 a 8 años</b>	<b>%</b>	<b>9 a 15 años</b>	<b>%</b>	<b>15 a 23 años</b>	<b>%</b>	<b>24 a 30 años</b>	<b>%</b>
BURNOUT	3	6%	8	12%	2	4%	4	4%
TENDENCIA	12	24%	14	21%	14	30%	9	48%
RIESGO	14	27%	27	42%	30	64%	13	33%
NO PRESENTA BURNOUT	22	43%	16	25%	1	2%	1	15%

*X<sup>2</sup>= 36,590<sup>a</sup>; GL=9; p= 0,000 (existe relación)*



## ANEXO 6

**Tabla 3**

*Niveles de Síndrome de Burnout según el estado civil*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Soltero</b>	<b>%</b>	<b>Casado</b>	<b>%</b>
Burnout	7	41%	10	49%
Tendencia	24	49%	25	51%
Riesgo	45	54%	39	46%
No presenta Burnout	30	75%	10	25%

$X^2 = 8,546^a$ ;  $GL=3$ ;  $p= 0,036$  (existe relación)