



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de
operaciones especiales de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Yañez Diaz, Michael Abdul (ORCID: 0000-0002-3078-2723)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO-PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia que siempre
cree en mí y me apoya en
cada paso.

Agradecimiento

A mi familia y los que ayudaron que esto sea posible.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado.....	iv
Índice de Contenidos.....	v
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2 Operacionalización de las variables	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	39

Índice de Tablas

Tabla 1.	Nivel del Síndrome de burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales	20
Tabla 2.	Nivel del Síndrome de burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima según tiempo de servicio	21
Tabla 3.	Nivel del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima según grado y estado civil	22
Tabla 4.	Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima	23
Tabla 5.	Nivel de agotamiento emocional en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, según su tiempo de servicio	24
Tabla 6.	Nivel de despersonalización en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, según su tiempo de servicio	25
Tabla 7.	Nivel de realización personal en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima según su tiempo de servicio	26
Tabla 8.	Confiabilidad del Síndrome de Burnout	45
Tabla 9.	Confiabilidad de las dimensiones del Síndrome de Burnout	46
Tabla 10.	Frecuencia de la población según sexo	47
Tabla 11.	Frecuencia de la población según estado civil	48
Tabla 12.	Frecuencia de la población según grado	49
Tabla 13.	Frecuencia de la población según tiempo de servicio	50
Tabla 14.	Frecuencia de la población según tipo de trabajo	51

Índice de Figuras

Figura 1.	Porcentaje del Síndrome de burnout	20
Figura 2.	Porcentaje de población según sexo	47
Figura 3.	Porcentaje de población según estado civil	48
Figura 4.	Porcentaje de población según grado	49
Figura 5.	Porcentaje de población según tiempo de servicio	50
Figura 6.	Porcentaje de población según tipo de trabajo	51

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de síndrome de burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021. El tipo de investigación fue descriptivo simple, aplicada y con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 131 suboficiales de policía de los cuales 124 fueron hombres y 7 mujeres, realizando un tipo de muestreo no probabilístico, ya que se basa en el juicio del investigador y la accesibilidad de la población; asimismo, se utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el nivel de burnout y sus dimensiones. Se obtuvo como principales resultados un bajo nivel de burnout en 60,3%, seguido por un nivel medio de 15,4% y un nivel alto de 24,4%. En cuanto a sus dimensiones se observó niveles bajos en agotamiento emocional (55,7%) y despersonalización (51,9%); además de un nivel alto en realización personal (86,3%) que se analiza de manera positiva. De igual manera analizando el burnout según la variable de tiempo de servicio se deduce que el personal con mayor antigüedad (más de 25 años) tiene niveles altos de burnout, cabe resaltar que más de la mitad de la muestra (60%) observa un nivel bajo del síndrome de burnout.

Palabras clave: burnout, policía, MBI, agotamiento laboral, despersonalización.

Abstract

The main objective of this research was to determine the level of burnout syndrome in police officers of a special operations unit in Lima, 2021. The type of research was simple descriptive, applied and with a non-experimental, cross-sectional design. The study sample consisted of 131 police officers, 124 of whom were men and 7 women, performing a type of non-probabilistic sampling, since it is based on the investigator's judgment and the accessibility of the population; In addition, the Maslach Burnout Inventory (MBI) was used as an instrument to measure the level of burnout and its dimensions. The main results were a low level of burnout in 60.3%, followed by a medium level of 15.4% and a high level of 24.4%. Regarding its dimensions, there are low levels of emotional exhaustion (55.7%) and depersonalization (51.9%); in addition to a high level of personal fulfillment (86.3%) that is positively analyzed. Similarly, analyzing burnout according to the time-of-service variable, it is deduced that the staff with the longest tenure (more than 25 years) have high levels of burnout, it should be noted that more than half of the sample (60%) observes a level low burnout syndrome.

Keywords: burnout, police, MBI, emotional exhaustion, depersonalization.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia del burnout se remonta a la revolución industrial, cuando el desarrollo industrial hizo que miles de personas se trasladaran de las zonas rurales a las urbanas para mejorar su calidad de vida (Azevedo et al., 2012). Desde la década de los 80s las investigaciones sobre el burnout no se detuvieron, pero fue recién a finales del siglo pasado que se llegó a un consenso básico sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso diferentes planes de prevención.

El burnout es un síndrome psicológico distinguido por manifestaciones sugerentes de agotamiento emocional, despersonalización y poca satisfacción personal (Ramírez, 2018).

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019) contempla de manera oficial el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional como una enfermedad específica en el contexto laboral, tras aprobar la revisión de la 11^o Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE- 11) en 2019, estableciendo que para el primero de enero del 2022 entre en vigencia como tal.

Aclarando el concepto, se entiende que el burnout o agotamiento laboral es un síndrome causado por consecuencia del estrés a largo plazo en el entorno laboral, el cual no se ha manejado de manera efectiva. Se identifica por el agotamiento emocional, los sentimientos de negación con relación al trabajo y la reducción de eficacia profesional (OMS, 2019).

Dentro de los primeros estudios, Freudenberg (1974) menciona que en los últimos años se ha notado que las industrias de servicios, como médicos, enfermeras, docentes, policías, etc., han reducido su eficacia de atención profesional a diferentes usuarios u organizaciones, y con la finalidad de explicar estos cambios propuso el concepto de burnout.

Según recientes estudios sistemáticos a nivel mundial, ser policía parece ser una ocupación muy exigente y estresante debido a las características actuales de la sociedad moderna. Para una fuerza policial activa, estas características incluyen:

incertidumbre y peligro asociados con la amenaza permanente de ataque, aumento de la violencia armada en áreas urbanas, falta de recursos humanos y logística, dificultades en el equipamiento o supervisión, las críticas de la ciudadanía y sociedad, y la falta de comprensión de familiares o amigos (Webster, 2013; Magnavita et al., 2018; Purba y Demou, 2019).

Desde inicios del COVID-19 en el mundo, miembros de la policía, fuerzas del orden o cuerpos de seguridad se han movilizad para garantizar la seguridad, movilidad y resguardo de la población, cumpliendo sus funciones en primera línea, sumado a la constante exposición a esta enfermedad, trae consigo diferentes problemas físicos y mentales (Gómez-Galán et al., 2020). Por lo antes expuesto, en la presente investigación se ha querido resaltar la importancia del síndrome de burnout y sus niveles, los cuales afectaron directamente a los miembros de la policía.

En el contexto mundial se han encontrado diversas investigaciones que proporcionan evidencias sobre el síndrome de burnout. Por ejemplo, en Europa se evidenció que el estrés era una de las enfermedades profesionales más importantes en la década de los 90s. En una encuesta europea realizada entre 1995 y 1996 se encontró que más del 60% de los trabajadores sufrían estrés durante la mitad de sus horarios de trabajos (Agencia Europea de seguridad y salud en el trabajo, 2000). Asimismo, una investigación en el 2015 realizada en la Unión Europea obtuvo como resultados que el 51% de los empleados que trabajaban a tiempo completo sufrieron de ansiedad o burnout en sus centros de labores (Virgin Group, 2015).

Investigaciones realizadas al personal de las fuerzas de seguridad en los últimos 20 años en España han demostrado una diferencia entre las dimensiones del burnout, las cuales precisan una pequeña disminución en los niveles de agotamiento emocional, pero un aumento en los niveles de despersonalización con un alto sentimiento de falta de realización personal. En el año 2001, en un estudio realizado a 1188 efectivos de organizaciones policiales se concluyó que aproximadamente el 50% de la población mostró un alto nivel de despersonalización y de agotamiento emocional. De manera específica se halló que

el 65,1% del personal local de la policía presentaba un alto grado de agotamiento emocional, el 45,3% tenía un alto nivel de despersonalización hacia los ciudadanos y 37,9% tenía baja realización personal (Auxiliadora, 2001). Asimismo, en el año 2020 donde se realizó un estudio con 2182 miembros de las fuerzas de seguridad españolas durante la pandemia (COVID-19) se encontró un nivel de agotamiento emocional de 53,8%, de despersonalización de 58,0% y un nivel de falta de desarrollo personal del 46.4%, según los resultados obtenidos los autores resaltan la importancia del accionar en aras de la prevención y tratamiento del estrés y ansiedad (Gómez-Galán et al., 2020).

En razón a lo anterior es pertinente mencionar los diversos estudios sobre el síndrome de burnout en el entorno latinoamericano. Teniendo las siguientes investigaciones como las más relevantes.

Estudio multicéntrico realizado a 2608 trabajadores entre puesto administrativos y operarios de variadas empresas de seis países latinoamericanos entre ellos el Perú, evidenció en primer lugar a Venezuela con el nivel alto de estrés laboral (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%); y entre los países con menores porcentajes de estrés laboral se encontraron Perú (29%) y Colombia (26%) (Mejia et al., 2019).

De igual manera en el contexto policial el síndrome de burnout en la región ha sido medianamente estudiado. Una investigación sobre el estado de salud de los policías colombianos encontraron que existen algunos factores en las actividades policiales que facilitan la aparición del burnout, tales como: la ambigüedad en sus exigencias, especialmente en la difusión de órdenes y la consigna de tareas, diligencias excesivas; responsabilidad por la seguridad de compañeros y otras personas; y factores relacionados a su carrera, participación nula o escasa en la toma de decisiones al ejecutar una tarea, entre otros (Bejarano et al., 2012). Asimismo, en el año 2009 el impacto del estrés laboral hizo que fuera catalogado como enfermedad profesional con el Decreto N°2566, por el estado colombiano, donde lo clasifica como patologías a causa del estrés en el trabajo (Ministerio de Protección social, 2009). En Chile donde se trabajó con una muestra de 115 carabineros de ambos géneros se identificó que un 48,7% del personal que

labora en una unidad especializada sobre temas de maltratos, abusos, accidentes de tránsito y delitos, mostró altos niveles de burnout (Briones, 2007).

Por otro lado, es importante reconocer el contexto local a la Policía Nacional del Perú (PNP), teniendo en cuenta sus objetivos fundamentales, los cuales son mantener y restablecer el orden interno; prevenir, investigar y combatir los delitos y faltas; brindar protección y asistencia a las personas y comunidades; velar por el cumplimiento de la ley en los bienes públicos y privados (Decreto Legislativo N°1148, 2012, p. 1). Dentro de sus principales funciones encontramos el control y lucha contra el crimen, proteger la seguridad de los ciudadanos y su propiedad. Asimismo, intervenir en situaciones de alto riesgo, brindando primeros auxilios, rescate y seguridad al público en caso de accidentes y desastres (Decreto Supremo N°026, 2017).

Es así como Arias y Jiménez (2012) realizaron un estudio comparativo en el departamento de Arequipa del síndrome de burnout entre una población de 233 docentes, 142 policías y 86 enfermeras. Se observó que los niveles severos de burnout se manifestaron en el 6,6% de docentes, un 53% en policías y un 37,2% en enfermeras. De manera detallada indicaron que el personal policial mostraba un 80,42% de agotamiento emocional, 44,06% en despersonalización y un nivel de realización personal de un 57,24%.

Estudios similares fueron replicados en el contexto nacional concluyendo que la mayoría del personal tenía estrés laboral, con un alto riesgo al desarrollo del síndrome de burnout o estrés crónico.

En Lima Metropolitana un estudio realizado a 236 efectivos de las comisarías ubicadas en el distrito de Comas se pudo ver que el 34.3% de los policías alcanzaron un nivel alto de burnout, así como un 37.7% de estos un nivel promedio (Gonzales, 2017).

Los datos anteriormente mostrados detallan la necesidad de la información de este tema, dado que se presentan una gran diversidad de variables arraigadas a su función, así como el desarrollo de mayor investigación en la población policial, que cumple un papel fundamental en orden interno y otras funciones del día a día, asimismo cabe resaltar el desconocimiento o poca información del tema en el

ámbito policial, tanto del mismo personal como de las personas a cargo, y en este sentido esta investigación busca dejar un precedente. Es por ello que se vio la necesidad de responder la siguiente interrogante de esta investigación: ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021?

La presente investigación se justificó de manera teórica puesto que se hizo un análisis de la bibliografía disponible, las cuales abarcaron temas de estrés laboral. Además, los resultados presentados dan sustento a la teoría del síndrome de burnout de Maslach, siendo de suma importancia debido a la presente realidad que se vive en contexto de pandemia mundial. De esta forma se busca que esta información ayude a comprender y distinguir los diferentes grados de síndrome del burnout que presentan los policías debido a su labor la cual como resultado conlleva altos niveles de estrés, presión y adrenalina, y de esta manera aportar en llenar los vacíos teóricos en la literatura con respecto al burnout, específicamente en la investigación científica de la psicología peruana en esta población.

De igual manera este estudio contiene información de relevancia social expresada en el beneficio del personal policial, ya que se valora su labor y la importancia del síndrome existente en los miembros de esta institución, sumando a la poca información o desconocimiento que tienen del tema para así tener una mejor calidad de salud mental y física.

Es importante resaltar la justificación metodológica para la cual la aplicación y elaboración de la prueba ha sido comprobada por métodos científicamente probados, condiciones que pueden ser investigadas por la ciencia, por lo que se ha demostrado su validez y confiabilidad para ser utilizados en otros estudios del tema, los cuales serán aplicados en presente estudio en la población policial ampliando la cadena de investigación.

Además, la importancia práctica del presente estudio reside en los resultados obtenidos para ayudar a crear consciencia sobre cómo se presenta este síndrome en el personal policial y lo que puede originar en ellos, para así establecer programas preventivos de intervención frente al síndrome de burnout en las filas policiales.

Por lo cual se planteó como objetivo general determinar el nivel de síndrome de burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021. Como objetivos específicos se propuso investigar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), conjuntamente analizando estos resultados en relación al tiempo de servicio de la población investigada.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se analizaron los estudios realizados previamente donde se analizaron las variantes de estudio del burnout, presentándose de manera tanto nacional como internacional.

De manera nacional se encontró el estudio de Simon (2020), donde en una muestra de 100 policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, usando un diseño descriptivo-comparativo, no experimental y transversal, con el instrumento de Maslach Burnout Inventory [MBI] pudo comparar el síndrome de burnout expresado en sus dimensiones según los datos sociodemográficos, encontrando un 74% en agotamiento emocional, un 88% en despersonalización y un nivel alto con 63% en realización personal.

Por otra parte, Manya y Obeso (2020) estudiaron el síndrome de burnout y su relación con la agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo, usando un diseño de correlación simple y transversal, con el instrumento MBI y Aggression Questionnaire-AQ, observando que existen una correlación entre las dimensiones de agresividad y el agotamiento emocional, sin embargo los resultados no son muy significativos en términos de hostilidad, y existe una alto grado de relación directa entre la hostilidad y la agresividad física, asimismo en las mediciones del burnout la tendencia de sus dimensiones está por debajo de la media.

También Valladares (2017) en su estudio realizado en Huaral con una muestra de 64 agentes policiales de una comisaría pudo estudiar la variable del burnout, utilizando el MBI para precisar la categoría del burnout en los policías de la división policial, usando un diseño descriptivo y cuantitativo, donde se estableció que una gran parte de policías (56.3%) tenía un nivel medio del síndrome y un 20.3% un grado alto, con un factor de riesgo latente a niveles altos en dicha muestra.

En un estudio realizado en las comisarías de Cercado de Lima en el 2017 se pudo observar en una población de 813 suboficiales de la policía, se busca comparar el síndrome de burnout con sus dimensiones según la función de los

efectivos policiales, utilizando el MBI con un estudio no experimental, de corte transversal y descriptivo-comparativo. Los resultados mostraron que no concurrían diferencias importantes de burnout según la función de los suboficiales de policía, hallando niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización (Callirgos, 2017).

Otro ejemplo es el estudio elaborado por Lecca (2017) donde utilizando el MBI con una metodología no experimental de corte transversal, planteó como objetivo determinar el nivel de burnout del personal policial USE – VII DITERPOL Lima, obteniendo un 7.1% de nivel alto, un 52.1% de nivel medio y un 40.8% de nivel bajo para los niveles de estrés del síndrome de burnout.

De igual manera a nivel internacional se encontró los siguientes estudios.

A Montero et al. (2020) con su estudio del burnout desarrollado en las unidades de la Policía Metropolitana de Bogotá, Cali y Barranquilla en Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos, con la intención de analizar la relación existente entre ambos, utilizando un diseño descriptivo correlacional y transversal, aplicando el MBI y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos, se observó que no hubo relación entre del síndrome de burnout en la población de estudio, a pesar de que más de la mitad de los policías afirmaron haber recibido beneficios e incentivos. Pero entre las correlaciones, se encontró que el único beneficio que pudo reducir el grado de agotamiento emocional y cinismo fueron las actividades deportivas recreativas.

También Gómez-Galán et al. (2020) quienes en su estudio realizado a las fuerzas de seguridad españolas durante la pandemia COVID-19 tuvo como objetivo determinar los niveles de burnout en esta población, usando una metodología cuantitativa a través de una muestra aleatoria simple, aplicando el MBI los resultados mostraron altos niveles de burnout en todas sus subescalas, es así como observamos 53.8% en agotamiento emocional, 58% en despersonalización y 46.3% en ausencia de desarrollo personal, con lo cual concluyen la importancia de resaltar la relevancia de realizar investigaciones longitudinales para reportar la existencia del síndrome de burnout en el tiempo, implementar programas para

reducir el estrés y promover hábitos de vida saludables, establecer programas preventivos para identificar a los profesionales que presentan burnout.

Otro estudio realizado en México con una población de agentes de policía busca examinar la relación entre el burnout y las actividades físicas y recreativas, para esto usó un diseño transversal con el instrumento del SBI (Spanish Burnout Inventory), obteniendo como resultado que un alto número de policías tenía una alta prevalencia de burnout y un alto nivel de agotamiento mental, y el ejercicio se relacionó de manera positiva, significando un menor riesgo de agotamiento mental, demostrando que la relación entre el burnout y las actividades físicas y recreativas tienen un impacto en la reducción de emociones negativas y promoción del bienestar (García-Rivera et al., 2020).

Peterson et al. (2019), con su estudio "Asociaciones entre las características del trabajo por turnos, los horarios de trabajo por turnos, el sueño y el agotamiento en los agentes de policía de América del Norte" realizado a agentes de policía en EEUU, tenía como objetivo examinar las asociaciones entre las características del trabajo por turnos y los horarios sobre el agotamiento en la policía y si la duración del sueño y la somnolencia se asociaron con el agotamiento, con diseño transversal usando el MBI, se obtuvo que los policías que trabajaban con una mayor frecuencia de turnos largos tenían más probabilidades de tener agotamiento emocional, que aquellos que no trabajaban turnos largos, también se vio que los turnos nocturnos se asociaron a la despersonalización en comparación con los otros turnos y que las horas extras obligatorias tenían un mayor riesgo al agotamiento emocional, concluyendo que los horarios irregulares y el aumento de los turnos nocturnos, los trastornos del sueño y las horas de trabajo se relacionaron con un mayor riesgo de agotamiento en la policía.

A continuación, se explican las definiciones de diferentes autores y teorías relacionadas con el burnout para sustentar esta investigación.

El término "burnout" fue propuesto por primera vez por Herbert Freudenberger (1974) y lo definió como un trastorno causado por la presión laboral a largo plazo, caracterizado por el agotamiento emocional, el cinismo o una actitud

distante para trabajar (despersonalización), y una sensación de ineficiencia e incapacidad para realizar correctamente las tareas. Además, aumenta la pérdida de habilidades comunicativas.

Así como Maslach y Jackson (1981) entienden que el burnout se alinea como un "síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la satisfacción personal".

Avanzando en la década de los años 90s, la doctora Maslach (1982) define el burnout como una enfermedad emergente relacionadas al trabajo, que generalmente son consideradas únicas en labores de servicios o ayuda, pero con diversas investigaciones la definición del burnout fue creciendo, para incluir distintas labores de servicios ampliando así sus limitantes ocupacionales, alcanzando a todo profesional que trabaja directamente con personas, y no sólo en personal de ayuda.

Luego Maslach y Jackson (1986) establecieron el concepto más famoso y reconocido de la Asociación de Científicos; mencionaron que este es un síndrome que surge debido al estrés prolongado y una respuesta inadecuada, y su principal característica es el agotamiento mental, emocional o físico, la despersonalización con otros individuos y el malestar con su trabajo.

También se encontró que Gil-Monte (1999) lo define como una respuesta a la presión laboral a largo plazo, que se conforma de sentimientos y actitudes negativas hacia sus compañeros de trabajo, sobre sus roles profesionales y experiencias agotadoras.

Más adelante, Maslach et al. (2001) agregaron que el burnout es una respuesta al estrés interpersonal crónico desarrollado en el trabajo, cuyos principales síntomas se caracterizan por un agotamiento abrumador, una sensación de cinismo en el trabajo, falta de eficiencia y falta de satisfacción personal.

En la actualidad el MBI se alinea con la definición de burnout de 2019 de la OMS como una experiencia profesional legítima que las organizaciones deben abordar, caracterizada por tres dimensiones, sentimientos de agotamiento de

energía, mayor distancia mental del trabajo, sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo y reducción de la eficacia profesional. El MBI evalúa cada una de estas tres dimensiones de burnout por separado (Maslach y Leiter, 2021).

En todas las versiones, el MBI produce tres puntuaciones para cada encuestado: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Hay un continuo de puntuaciones de frecuencia, de más positivo a más negativo, en lugar de un punto de división arbitrario entre «presente» y «ausente». Un perfil de burnout está indicado por más puntuaciones negativas en las tres dimensiones (Maslach y Leiter, 2021).

En la teoría de Maslach y Jackson (1981) conceptualiza las 3 dimensiones como:

Agotamiento emocional: Refiere que la persona se siente cansado al realizar su trabajo, y afectará mostrando una sensación de malestar, sintiendo hostilidad para realizar las tareas asignadas. Precizando que el trabajador disminuye sus medios emocionales, mostrando que siempre está agotado física y mentalmente, y formando la sensación que ya no es posible esforzarse más en el trabajo de todos los días. Se ve manifiestos de impotencia, frustración, ira, inquietud, irritabilidad y crueldad. Además, pueden presentarse síntomas físicos, como hipoactividad, fatiga extrema, dolor, circunstancias físicas o dificultad para conciliar el sueño.

Despersonalización: Ocurre cuando la persona se siente imposibilitado de realizar trabajos asignados, motivo de una disminución de su estado de ánimo, provocando una falta de desenvolvimiento óptimo. No obstante, la persona muestra signos de irritación, desagrado, apatía total hacia su labor, incumpliendo en la participación de actividades afines al centro laboral, mostrando actitudes negativas, percibiendo repulsión a todo lo referente al entorno laboral o funciones en el mismo.

Realización personal: El trabajador manifiesta una sensación de constante equivocación al desarrollar una tarea relacionada a su trabajo, exteriorizando emociones de frustración, decepción, congoja, baja autoestima, de infravaloración,

implicando directamente las relaciones con sus compañeros o clientes, imposibilitando la interacción con ellos.

Con respecto a la perspectiva tridimensional de las dimensiones del burnout se precisa de la siguiente manera considerando al agotamiento emocional como elemento clave del síndrome, y describe a las personas que muestran efectos de estar emocionalmente cansados y excedidos en cuanto a sus limitantes emocionales. Siguiendo con las dimensiones se encuentra a la despersonalización la cual hace énfasis en las actitudes negativas, impersonales y cínicas, generando emociones de distanciamiento hacia otros individuos, por último contamos con la falta de realización personal la cual está directamente relacionada en el entorno laboral y refiere al decrecimiento de los sentimientos de competitividad y realización en el trabajo, así como una predisposición a valorarse a sí mismo de manera negativa, especialmente con miembros de su trabajo (Maslach et al., 2001). Estas son algunas de las definiciones que de manera consensual han sido utilizadas por diferentes estudiosos del tema, siendo de los conceptos más reconocidos del burnout.

Según organismos internacionales, se ha encontrado que para la Organización Internacional del trabajo [OIT] (2016), hace referencia al estrés laboral como una respuesta física y emocional a una lesión causada por la inestabilidad entre las necesidades advertidas, los recursos personales y la capacidad de responder a estas necesidades. La presión relacionada con el trabajo está determinada por la organización, el diseño del trabajo y la relación laboral, deben ir acorde con las perspectivas de la cultura en la organización.

Con el paso del tiempo, los conceptos relacionados con el burnout han cambiado, lo que ha provocado que las personas se sientan confundidas sobre la definición y su verdadero alcance, a continuación, algunas de estas diferencias y relaciones.

La relación entre el burnout y la depresión se establece mediante investigaciones empíricas que utilizaron herramientas como el MBI y diferentes medidas de depresión. Estos estudios llegaron a la conclusión que el burnout se

desenvuelve más en situaciones laborales y contextos determinadas dentro de este, y no necesariamente obstruiría a otras áreas del desenvolvimiento del individuo, mientras que la depresión sucedería en situaciones más generales, afectando así las actividades individuales y las funciones usuales de la persona. Muchos estudios asumen que la depresión y el burnout son 2 fenómenos parecidos, por la estrecha semejanza en ciertos síntomas similares a ojos de los observadores (Maslach, 2001).

Entre las ideas que quizás más confusión se genera es la de tratar de distinguir el burnout y el estrés laboral, donde este último es una respuesta física y cognitiva, la cual es necesaria para la adaptación en un entorno haciendo frente a diferentes necesidades las cuales superan los recursos propios de la persona, este se da en un periodo determinado de tiempo, volviendo luego de este a un estado habitual o de normalidad (Lazarus, 2000).

De esta manera Evans y Fischer (1993) consideran que el burnout es el efecto a la presión del trabajo o estrés laboral. Este se manifiesta en un trabajo caracterizado por generar una relación de ayuda o atención con los demás. Esta situación hará que la aparición de la despersonalización sea significativa y comprensible, que es el factor determinante del burnout, a diferencia del estrés laboral. Además, podemos agregar que según Maslach (2003), la diferencia entre estos 2 conceptos radica en que el estrés puede entenderse como un proceso que tiene efectos positivos y negativos en el individuo, mientras que el burnout solo tiene un efecto negativo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación:

Es un tipo de estudio aplicado, porque apunta a ser aplicada de manera inmediata a un problema específico, Y tiene como objetivo determinar la forma (métodos, protocolos y/o técnicas) que pueden satisfacer las necesidades específicas identificadas a través del conocimiento científico (CONCYTEC, 2018).

Diseño de investigación:

La presente investigación se concertó a un diseño no experimental, por lo que no habrá manipulación de la variable, observando el fenómeno a medida que ocurre, es descriptivo simple, el cual intenta especificar los atributos y perfiles de grupos o de cualquier fenómeno a analizar, y transversal porque recolecta datos dentro de un período de tiempo determinado (Hernández-Sampieri et al., 2014).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Es un síndrome que se produce por las reacciones inapropiadas debido al estrés prolongado en el trabajo. Sus principales rasgos son el agotamiento emocional, la despersonalización en el contacto con los demás, y las manifestaciones de malestar en el trabajo o falta de realización (Maslach y Jackson, 1986).

Definición operacional: La variable será medida mediante el cálculo conseguido del Inventario de Burnout de Maslach, que posee 3 dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Dimensiones: El cuestionario Maslach mide 3 aspectos del síndrome como el Agotamiento Emocional con 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), con los indicadores de: emoción, agotamiento, tensión, estrés y fatiga; la dimensión de despersonalización con 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22), con los indicadores de: frustración, culpa, indiferencia, conflicto y personalidad; y la dimensión de

realización personal la cual fue medida de manera positiva con 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17,18, 19 y 21), con indicadores de: autoeficacia y realización en el trabajo.

Escala de medición: La escala de medición es Likert, con 22 ítems y su nivel de medición es ordinal. (1=nunca, 2=pocas veces al año, 3=una vez al mes o menos, 4=algunas veces al mes, 5=una vez a la semana, 6=pocas veces a la semana y 7=todos los días)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población del estudio estuvo compuesta por 220 suboficiales de la policía de una unidad de operaciones especiales en Lima, entre las edades de 22 y 65.

Muestra

Por ello se trabajó con el personal disponible en la unidad que se encontraba en actividad, contabilizando personal operativo y administrativo, teniendo edades entre 22 a 65 años y con un grado mínimo de instrucción técnico. Con base a lo investigado, se trabajó con una muestra de 131 suboficiales, de los cuales 124 fueron hombres y 7 mujeres.

Muestreo

Para Hernández-Sampieri et al. (2014) el tipo de muestreo utilizado en este estudio es no probabilístico – intencional, debido a que no todos los policías tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, por lo que los resultados de este estudio no se generalizarán a toda la población.

Criterios de inclusión

- Personal que está en actividad.
- Personal de 22 a 65 años de edad.
- Personal con más de 1 año de antigüedad.
- Personal que se encuentra disponible en la unidad.

Criterios de exclusión

- Personal que está de licencia por enfermedad.

- Personal que se encuentra de comisión de servicio en otro departamento.
- Personal que se encuentra de vacaciones.
- Personal que por voluntad propia no desearon participar.
- Policías con menos de 1 año de egresado o tiempo de servicio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para el desarrollo de la investigación se utilizó el MBI, la encuesta consiste en un conglomerado de preguntas referente a la variable que se va a estudiar y sobre cuestionario nos dice que es un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear un problema de investigación (Hernández-Sampieri et al., 2014).

INSTRUMENTOS

Ficha técnica

Nombre	: Inventario de Burnout de Maslach (MBI).
Autores	: C. Maslach y S.E. Jackson.
Procedencia	: Estado Unidos – 1981.
Escala tipo	: Tipo Likert.
Adaptación	: Llaja (2007). Lima, Perú.
Administración	: De forma individual o colectiva.
Duración	: Tiempo variable, entre 10 y 15 minutos.
Utilidad	: Preparación de técnicas de intervención a nivel laboral.
Estructura	: 3 dimensiones – 22 ítems.
Aplicación	: Adultos.

Reseña histórica:

El MBI es el cuestionario más utilizado para evaluar el grado de burnout y se ha convertido en una herramienta para promover la investigación sistemática sobre esta teoría. La primera edición del cuestionario se publicó antes de su comercialización y se publicó en 1981. Este trabajo es el resultado de una serie de entrevistas de casos anteriores para comprender el impacto de este instrumento en la investigación sobre el burnout, cabe mencionar que el surgimiento del MBI como instrumento de evaluación hace un contraste en el antes y después, marcando el pasado desde la etapa inicial de la formulación hasta la etapa rigurosa y sistemática (Maslach y Jackson, 1981).

Consigna de aplicación:

- Lea cada enunciado cuidadosamente.
- No existe respuesta buena o mala, se desea conocer como sientes y actúas en diversas situaciones.
- Con las siguientes instrucciones: “A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. No existen respuesta correcta o incorrecta, responda con sinceridad”.

Calificación e interpretación

Las puntuaciones directas obtenidas en la etapa de corrección y puntuación no se pueden explicar por sí solas, es necesario compararlas con las puntuaciones obtenidas por determinados grupos, o convertirlas en valores relacionados con las puntuaciones de los sujetos o escalas de significación universal para el grupo normativo de los resultados obtenidos. Donde se evalúa las tres dimensiones del burnout con los siguientes baremos: agotamiento emocional (≤ 17 bajo, 18-29 medio, ≥ 30 alto), despersonalización (≤ 5 bajo, 6-11 medio, ≥ 12 alto) y realización personal (≤ 40 bajo, 39-34 medio, ≥ 33 alto). Y según la investigación de Franco y Tello (2020) se observaron los siguientes baremos para el puntaje general del burnout o suma global de las tres dimensiones, se recomienda invertir los valores de realización personal y en los baremos se consideraría un puntaje de ≤ 41 bajo, 42-51 medio y ≥ 52 alto, para el nivel de burnout.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

La validez y confiabilidad del MBI a nivel internacional, se ha hecho presente a través de muchas investigaciones donde reafirma los resultados del estudio original.

Propiedades psicométricas peruanas

La validez del MBI en el contexto peruano, se ha realizado con la adaptación de Llaja et al. (2007) donde reportaron coeficientes de consistencia interna de .90 alfa Cronbach, en una muestra de 1316 casos, donde se obtuvieron los siguientes índices según sus dimensiones: 0.9 en CE (cansancio emocional) 0.79 en DP (despersonalización) y 0.71 en RP (realización personal), y en todas ellas se observa que el instrumento es válido y confiable. De igual manera en este estudio se obtuvo .880 alfa de Cronbach, lo cual demuestra su validez y confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se realizó la elección del tema de investigación, para luego recopilar toda la información necesaria mediante libros, revistas académicas virtuales o bibliotecas, así mismo se realizó los pasos correspondientes para recibir la autorización de la institución evaluada y también los permisos del instrumento utilizado. Cabe resaltar que, sin interrumpir las actividades ya realizadas por la institución, se coordinó la fecha de evaluación del personal. El instrumento se manejó de forma virtual, individual o grupal, para las personas que aceptaron participar, y se explicó con anticipación el propósito, instrucciones de la prueba, consentimiento informado, confidencialidad y anonimato del estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se realizó la estadística descriptiva para determinar los niveles del instrumento de estudio. Según los datos obtenidos se verificó la tabulación mediante hojas de cálculo del programa Microsoft Excel, para luego procesarlas por el programa SPSS V26., para determinar la procedencia de los datos y establecer el análisis estadístico apropiado describiendo las 3 dimensiones del instrumento del MBI. Dentro de las estadísticas inferenciales se utilizaron el Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento.

3.7 Aspectos éticos

Es importante mencionar que este estudio no perjudicó a ningún integrante del proceso, por lo que se evaluó en detalle la disposición de los evaluados y su participación de manera reservada con consentimiento informado, brindando así un trato igualitario sin distinciones.

De acuerdo con el código ético de la Universidad César Vallejo (UCV) (2017), se orientará en asuntos importantes a ser considerados en la investigación; por lo tanto, se realiza el compromiso a que todos los autores sean citados, evitando así el plagio; por otro lado; para el manejo y uso de cuestionarios se ha obtenido el permiso correspondiente del autor, y por lo tanto ha sido acordado y autorizado por ambas partes.

Como resultante, el compromiso de utilizar las correctas citas textuales según la Asociación Americana de Psicología (APA) (2019), además de preservar el anonimato de las evaluaciones de la institución y su personal.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021

	N	Porcentaje (%)
Bajo	79	60,3
Medio	20	15,3
Alto	32	24,4
Total	131	100,0

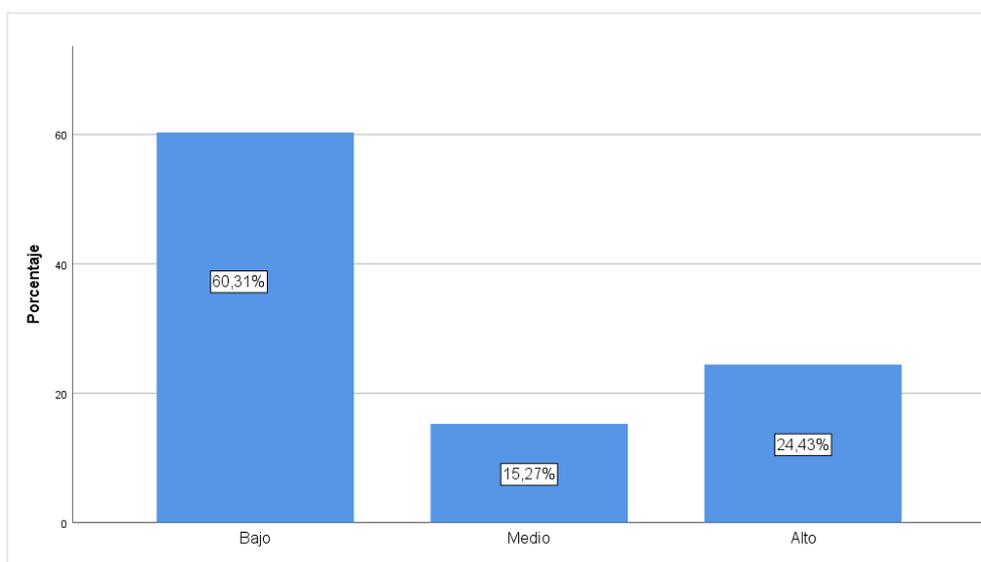


Figura 1. Porcentaje del Síndrome de Burnout

En tabla anterior se puede observar que el 60,3% efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales tienen un grado de bajo del Síndrome de Burnout, el 15,3% tienen un grado medio y el 24,4% un grado alto del Síndrome de Burnout.

Tabla 2

Nivel del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima según tiempo de servicio

Variables	Nivel de Síndrome de Burnout		
	Bajo	Medio	Alto
	n (%)	n (%)	n (%)
Total de la población	79 (60,3)	20 (15,3)	32 (24,4)
Tiempo de servicio			
Menos de 5 años	10 (55,6)	3 (16,7)	5 (27,8)
5 a 10 años	60 (63,2)	14 (14,7)	21 (22,1)
11 a 15 años	2 (66,7)	1 (33,3)	0 (0,0)
16 a 20 años	2 (50,0)	0 (0,0)	2 (50,0)
21 a 25 años	2 (66,7)	1 (33,3)	0 (0,0)
Más de 25 años	3 (37,5)	1 (12,5)	4 (50,0)

En la tabla 2 se aprecia los niveles del síndrome de burnout según el tiempo de servicio de los efectivos policiales, donde podemos destacar el alto nivel de burnout en el personal más antiguo (más de 25 años) en un 50%, y en contraste podemos ver un nivel bajo en el personal con menos años de servicio lo menores a 5 años con un 55,6% y los de 5 a 10 años con un 63,2%.

Tabla 3

Nivel del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima según grado y estado civil

Variables	Nivel de Síndrome de Burnout		
	Bajo	Medio	Alto
	n (%)	n (%)	n (%)
Total de la población	79 (60,3)	20 (15,3)	32 (24,4)
Grado de los efectivos policiales			
Suboficial (3ra, 2da, 1ra)	73 (62,4)	18 (15,4)	26 (22,2)
Técnico (3ra, 2da, 1ra)	4 (66,7)	0 (0,0)	2 (33,3)
Brigadier	2 (66,7)	1 (33,3)	0 (0,0)
Superior	0 (0,0)	1 (20,0)	4 (80,0)
Estado civil de los efectivos policiales			
Soltero	41 (66,1)	6 (9,7)	15 (24,2)
Casado	23 (50,0)	9 (19,6)	14 (30,4)
Viudo	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (100,0)
Divorciado	1 (50,0)	1 (50,0)	0 (0,0)
Conviviente	14 (70,0)	4 (20,0)	2 (10,0)

En la tabla 3 se puede apreciar los niveles del síndrome de burnout según grado y estado civil de los efectivos policiales. Según el grado, podemos destacar que el 80% de los efectivos con grado de superior presentaron un alto nivel de burnout y en contraste observamos que más del 60% de los efectivos con grado de suboficial, técnico y brigadier tienen un bajo nivel de burnout. Asimismo, según el estado civil de los participantes, la mayoría del personal incluido en el estudio tienen un nivel bajo del síndrome de burnout en 50% a más.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima

Dimensiones del Síndrome de Burnout		N	Porcentaje (%)
Agotamiento emocional	Bajo	73	55,7
	Medio	30	22,9
	Alto	28	21,4
Despersonalización	Bajo	68	51,9
	Medio	42	32,1
	Alto	21	16,0
Realización personal	Bajo	7	5,3
	Medio	11	8,4
	Alto	113	86,3

En la tabla 4 se puede observar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout de Maslach, donde resaltan los niveles bajo en las dimensiones: agotamiento emocional (55,7%) y despersonalización (51,9%). En la realización personal encontramos un nivel alto (86,3%) que se analiza de manera positiva.

Tabla 5

Nivel de agotamiento emocional en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, según su tiempo de servicio

Variables	Agotamiento emocional		
	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)
Total	73 (55,7)	30 (22,9)	28 (21,4)
Tiempo de servicio			
Menos de 5 años	10 (55,6)	4 (22,2)	4 (22,2)
5 a 10 años	54 (56,8)	23 (24,2)	18 (18,9)
11 a 15 años	1 (33,3)	2 (66,7)	0 (0,0)
16 a 20 años	2 (50,0)	0 (0,0)	2 (50,0)
21 a 25 años	2 (66,7)	1 (33,3)	0 (0,0)
Más de 25 años	4 (50,0)	0 (0,0)	4 (50,0)

En la tabla 5 se puede observar los niveles de la dimensión de agotamiento emocional, en esta dimensión cabe resaltar que el 55,7% de la población evaluada tiene un nivel de agotamiento emocional bajo, mientras que el 21,4% tiene un nivel alto. Según el tiempo de servicio de los efectivos policiales dentro del nivel alto resaltan los efectivos con “más de 25 años” de servicio seguido por los de “16 a 20 años” ambos con 50%; en el nivel medio tenemos un 66,7% entre los individuos de “11 a 15 años”, y en el nivel bajo observamos un 55,6% en los “menores de 5 años” y un 56,8% entre los de “5 a 10 años” de servicio policial.

Tabla 6

Nivel de despersonalización en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, según su tiempo de servicio

Variables	Despersonalización		
	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)
Total	68 (51,9)	42 (32,1)	21 (16,0)
Tiempo de servicio			
Menos de 5 años	7 (38,9)	8 (44,4)	3 (16,7)
5 a 10 años	53 (55,8)	27 (28,4)	15 (15,8)
11 a 15 años	2 (66,7)	0 (0,0)	1 (33,3)
16 a 20 años	1 (25,0)	2 (50,0)	1 (25,0)
21 a 25 años	2 (66,7)	1 (33,3)	0 (0,0)
Más de 25 años	3 (37,5)	4 (50,0)	1 (12,5)

En la tabla 6 se presentan los resultados de los niveles de la dimensión de despersonalización. Se encontró que el 51,9% de los efectivos tiene un nivel bajo y el 32,1% presentó un nivel medio de despersonalización. Según el tiempo de servicio de los efectivos policiales, se puede destacar dentro del nivel alto las personas con “5 a 10 años” de servicio con un 15,8%, asimismo en el nivel medio de la dimensión de despersonalización encontramos a los “menos de 5 años” con un 44,4%, a los de “5 a 10 años” con un 28,4% y a los “16 a 20 años” y “más de 25 años” con un 50%. Dentro del nivel bajo de despersonalización se observa a los de “5 a 10 años” con un 55,8% y a los de “11 a 15 años” y “21 a 25 años” con un 66,7%.

Tabla 7

Nivel de realización personal en efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima según su tiempo de servicio

Variables	Realización personal		
	Bajo	Medio	Alto
	n (%)	n (%)	n (%)
Total	7 (5,3)	11 (8,4)	113 (86,3)
Tiempo de servicio			
Menos de 5 años	2 (11,1)	1 (5,6)	15 (83,3)
5 a 10 años	3 (3,2)	10 (10,5)	82 (86,3)
11 a 15 años	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (100,0)
16 a 20 años	1 (25,0)	0 (0,0)	3 (75,0)
21 a 25 años	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (100,0)
Más de 25 años	1 (12,5)	0 (0,0)	7 (87,5)

En la tabla 7 se presentan los resultados de los niveles de la dimensión de realización personal. En la dimensión de realización personal encontramos un nivel alto con un 86,3%, cabe resaltar que el nivel alto se analizó de manera positiva. Según el tiempo de servicio de los efectivos policiales, se encontró un alto porcentaje de realización personal, sintetizándolo de la siguiente manera: entre los “menores de 5 años” un 83,3%, los de “5 a 10 años” un 86.3%, también tenemos a los de “11 a 15 años” con un 100% al igual que los de “21 a 25 años”, los de “16 a 20 años” con un 75% y finalmente a los de “más de 25 años” con un 87,5%.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se discuten los resultados de la investigación del síndrome de burnout en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, según los objetivos planteados.

En la investigación se apreció que el grueso de la muestra reportó un nivel bajo de burnout (60,3%), mientras que el 15,3% se ubicó en un nivel medio para los niveles de burnout; esto implica que los efectivos policiales perciben niveles medio-bajo de estrés laboral, dentro de sus funciones policiales. Sin embargo, se debe tener en cuenta que casi un cuarto de la población estudiada (24,4%) presentó un nivel alto para el síndrome de burnout. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Lecca (2017) quien en una unidad de servicios especiales - USE encontró que un 40,8% de los policías evaluados presentan un nivel bajo y un 52% presentan un nivel medio de burnout, en una muestra total de 750 policías, utilizando como instrumento el MBI. Es posible que la similitud en cuanto a las funciones del servicio policial y el mismo sistema acuartelado que tienen estas dos unidades policiales podría favorecer en la disminución de la aparición del síndrome de burnout.

Tomando en cuenta un estudio realizado en Trujillo a 350 efectivos de una unidad de servicios especiales y escuadrón verde, donde utilizando el MBI tiene como objetivo diagnosticar la relación entre el burnout y el nivel de agresividad en los efectivos policiales, es así como resultados sobre las dimensiones del burnout obtuvieron una tendencia por debajo de la media en cansancio emocional y despersonalización, y sobre la media en relación con la realización personal (Manya et al., 2020). Esto recalca lo antes ya visto en esta investigación, que muestra en unidades con funciones semejantes los reducidos niveles de burnout, sin que sea relevante el lugar de origen.

Asimismo, en una investigación internacional realizada en México con una población de agentes de policía la cual buscó examinar la relación entre el burnout y las actividades físicas y recreativas, con el instrumento del SBI (Spanish Burnout Inventory) en una muestra de 276 policías, se concluyó que las actividades físicas y de ocio juegan un papel importante en el bienestar de los agentes de policía

reduciendo las emociones negativas (García-Rivera et al., 2020). Esto se ve presente en esta investigación donde los reducidos niveles de las dimensiones del burnout se pueden justificar debido a que la unidad de operaciones especiales cuenta con un plan de acondicionamiento físico el cual mantiene al personal en constante actividad para la preparación de su estado físico, pudiendo impactar de manera indirecta en su bienestar mental, reduciendo los niveles de estrés o burnout.

En cuanto a los objetivos específicos según las dimensiones del burnout se observó que un 55,7% de efectivos policiales tienen un bajo grado de agotamiento emocional y un 22% en grado medio y alto. Comparándolo con un estudio realizado por Simon (2020) en Lima a una unidad de investigación encontramos que presentan un nivel de agotamiento emocional alto en un 74% y bajo en 23%, estas diferencias se podrían explicar debido a las diferentes funciones que realizan y a la cantidad de personas con las que interactúan dado que este segundo estudio los policías de investigaciones tienen un mayor contacto con la población al realizar su labor. Esto es aclarado por Maslach et al. (1986) cuando describe que el profesional que brinda servicios se siente exhausto por el contacto diario con personas que demandan su atención o ayuda, ocasionando cansancio emocional y físico.

Según la dimensión de despersonalización, en este estudio se obtuvo niveles bajos en un 51,9% seguido por un nivel medio de 32% y un nivel alto de 16%. En comparación con el estudio realizado por Simon (2020) observamos un nivel alto de despersonalización en un 88%, seguido por un nivel medio y bajo de 3% y 9%, respectivamente, hecho aclarado por Maslach (2001) en la definición de esta dimensión donde hace énfasis en las actitudes negativas, impersonales y cínicas de rechazo, generando emociones de un distanciamiento hacia otros individuos por la constante exposición y presión laboral.

De acuerdo con la dimensión de realización personal se encontró un 86,3% con un nivel alto, seguido por 8,4% grado medio y un nivel bajo de 5,3%, significando que encuentran satisfacción y valor agregado en las actividades que realizan considerando un nivel óptimo de manejo emocional y desarrollo personal, esto nos hace entender según Maslach (2001) que esto se debe al buen manejo

del entorno laboral, el cual fomenta la realización en el trabajo, creando un ambiente de competitividad sana y compañerismo.

En cuanto a los niveles obtenidos con respecto al Síndrome de Burnout, Maslach (1986) nos menciona que el burnout es la respuesta al estrés en el trabajo, un síndrome que nace a través de sus 3 dimensiones el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, de esto podemos concluir que al combatir alguna de ellas merma la efectividad del síndrome por lo tanto se obtienen niveles bajo de este. Esto se debe según García-Rivera (2020) a la presencia de actividades recreativas y actividad física en el personal policial de operaciones especiales, sumando a lo encontrado por Peterson et al. (2019) donde nos habla de la importancia del buen manejo de los horarios y turnos para el personal policial mejora su estadía laboral, lo cual en la actualidad es aplicado en el personal policial investigado.

Asimismo, esta investigación da conocer los porcentajes de las dimensiones del síndrome de burnout según el tiempo de servicio de los efectivos policiales, donde se encontró un nivel bajo de agotamiento emocional en el personal como menos años de servicio e iba aumentando de manera gradual a más años de servicio, esto se puede justificar según el nivel de responsabilidad y el cargo que el personal con mayor antigüedad ostenta, llegando a ver a los “más de 25 años” con un 50% en nivel alto, en comparación con los “menos de 5 años” con 22,2% en nivel alto, con respecto a la dimensión de agotamiento emocional.

También se pudo observar en caso de la dimensión de despersonalización que una gran parte de la población comprendida en personal con tiempo de servicio de “5 a 10 años” muestra un nivel alto en un 15,8% y un nivel medio en un 28,4% en comparación con los “más de 25 años” donde el grueso de la población se localiza entre niveles bajos y medios de esta dimensión. Esto se puede explicar según las diferentes funciones del personal menos antiguo (5 a 10 años) el cual está en mayor contacto con la población, según sus funciones de patrullaje y control de multitudes que ejerce creando un mayor nivel de despersonalización, que según Lazarus (2000) ocurre porque los sujetos se tratan de alejar de situaciones que resultan conflictivas, en lugar de enfrentarlas debido a la escasez de recursos personales.

En cuanto al síndrome de burnout según el estado civil de los participantes, se encontró que la mayoría de las personas se encuentran en un nivel bajo de burnout sin depender del estado civil que hayan declarado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: A nivel general más de la mitad de la muestra (60%) observa un nivel bajo del síndrome de burnout.

Segunda: Se encontró un porcentaje mayor al 50% del personal que muestra un nivel bajo en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Tercera: Los efectivos policiales de operaciones especiales en su mayoría (86,3%) cuentan con un alto grado de realización personal.

Cuarta: Analizando el síndrome de burnout según la variable de tiempo de servicio, se observa que el personal con mayor antigüedad (más de 25 años) tiene niveles más altos del síndrome.

VII. RECOMENDACIONES

- A las diferentes unidades policiales se les recomienda promover las actividades físicas de deporte y recreación, como fórmula para disminuir el síndrome de burnout.
- A la institución policial se le recomienda contar con un psicólogo en las unidades policiales para el tratamiento y supervisión del personal, ya que los policías usualmente asisten a uno a través de sus exámenes médicos anuales. Esto ayudaría a la prevención y a mejorar su condición física y mental.
- A los jefes a cargo de unidades se sugiere implementar espacios de ocio y/o camaradería para que en momentos libres pueda despejar la mente, relajarse y conocerse como grupo.
- Al personal investigador se le recomienda la capacitación al personal en sintomatología de ciertas enfermedades mentales, con un acompañamiento profesional.
- Al personal capacitado dentro de las unidades se le propone promover jornadas de sensibilización psicológica haciendo énfasis en la importancia de la labor policial, brindando un mejor trato a la ciudadanía y así poder evitar la aparición de la despersonalización.
- A los jefes de diferentes unidades policiales se les insta a incentivar e invitar a la continua investigación, para comprender los distintos resultados posibles en detalle a la prevención, promoción y talleres para el desarrollo humano.
- A los próximos investigadores se les recomienda ampliar las investigaciones en diferentes unidades policiales y comparar resultados, para observar el manejo del síndrome de burnout.

REFERENCIAS

- American Psychological Association, APA (2019). The Publication Manual of the American Psychological Association, Seventh Edition is the official source for APA Style.
- Arias, W. y Jimenez, N. (2012). Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*.
https://www.researchgate.net/publication/275584033_ESTUDIO_COMPARATIVO_DEL_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_ENFERMERAS_POLICIAS_Y_DOCENTES_DE_AREQUIPA
- Auxiliadora, D. (2001). “síndrome de burnout en organizaciones policiales”, facultad de psicología de la universidad de Málaga – España.
<http://atarazanas.sci.uma.es/docs/tesisuma/16272675.pdf>
- Briones-Mella, D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales Vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia y trabajo* 24. Recuperado el 24 de abril de 2011 de:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-489172>
- Callirgos, Y. (2017). Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017. (Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11245/Callirgos_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Castillo, S. (2018). El síndrome de “Burnout” o síndrome de agotamiento profesional. *Med Leg Costa Rica*; 17 (2):11-14.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Castro, Y., Orjuela, M., Lozano, C., Avendaño, B., Vargas, N. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1),53-71. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67923973004>

CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

De Azevedo, L., Tonini, C., Marques, R., Dias, L., Mancio, E. (2012) Estrés y Burnout entre residentes multiprofesionales. *Rev Latino-Am Enfermagem*; 20(6):1-8. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n6/es_08.pdf

Defensoría de Gobierno de Colombia (2009). Decreto N 2566. https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_2566_2009.pdf

European Agency for Safety and Health at Work. Research on Work-Related Stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. (2000). ISBN 92-828-9255-7. <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/toc.php3>

Evans, B. y Fisher, D. (1993) The nature of burnout: a study of the three factor model of burnout in human service and non-human service samples. *J Occup Organ Psych*; 66(1):29-38

Franco, A. y Tello. K. (2020). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional en profesionales de salud del hospital nacional Daniel Alcides Carrión de la región callao en contexto covid-19, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/611110/Franco_PAM-Tello_OKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *J. Soc. Issues* 30, 159–165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>

García-Rivera, B., Olguín-Tiznado, J., Aranibar, M., Ramírez-Barón, M., Camargo-Wilson, C., López-Barreras, J., y García-Alcaraz, J. (2020). Síndrome de

Burnout en agentes de policía y su relación con las actividades físicas y recreativas. *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública*, 17 (15), 5586. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155586>

Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y MODELOS INTERPRETATIVOS PARA EL ESTUDIO DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 15(2), 261-268. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>

Gómez-Galán, J., Lázaro-Pérez, C., Martínez-López, J. y Fernández-Martínez, M. (2020). Burnout en las fuerzas de seguridad españolas durante la pandemia COVID-19. *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública*, 17 (23), 8790. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238790>

Gonzales, A. (2017). Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3267/Gonzales_FAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Lazarus, R. (2000) Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée de Brouwer. <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433015235.pdf>

Lecca, C. (2017). Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18395/Lecca_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llaja, V., Sarria, C., Garcia, P. (2007). MBI Inventario Burnout de Maslach y Jackson – Muestra Peruana.

- Magnavita, N., Capitanelli, I., Garbarino, S., and Pira, E. (2018). Work-related stress as a cardiovascular risk factor in police officers: a systematic review of evidence. *Int. Arch. Occup. Environ. Health* 91, 377–389. doi: 10.1007/s00420-018-1290-y
- Manya Y. y Obeso G. (2020). Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46158/Manya_LYXA-Obeso_RGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., Jackson S.E. (1981) The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav.*
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. EnglewoodCliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2ª ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*; 52:397-422.
- Maslach, C. (2003) Job burnout: New directions in research and intervention. *Curr Dir Psychol Sci.*; 12:189-192.
- Maslach, C. y Leiter, M. (2021). How to Measure Burnout Accurately and Ethically. <https://hbr.org/2021/03/how-to-measure-burnout-accurately-and-ethically>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., y García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Recuperado en 27 de abril de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Montero, K., Cortés, G., y Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista*

- OMS (2019). El burnout es un "fenómeno ocupacional": Clasificación Internacional de Enfermedades. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Peterson, S., Wolkow, A., Lockley, S., O'Brien, C., Qadri, S., Sullivan, J., Czeisler, C., Rajaratnam, S. y Barger, L. (2019). Asociaciones entre características del trabajo por turnos, horarios de trabajo por turnos, sueño y agotamiento en policías norteamericanos: un estudio transversal. *BMJ abierto*, 9 (11), e030302. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-030302>
- Purba, A., and Demou, E. (2019). The relationship between organizational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review. *BMC Public Health* 19:1286. doi: 10.1186/s12889-019-7609-0
- Resolución de consejo universitario N 0126-2017/UCV. (2017) <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: OIT. 62 p
- Simon, K. (2020). Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51076/Simon_RKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valladares, I. (2017). Síndrome de burnout en agentes policiales de la División Policial de Huaral, Perú 2017. (Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6193/Valladares_LI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Virgin Group (2015). Over half of UK workers have experienced 'burnout' in their job, web page, accessed 18 June 2018.

Webster, J. (2013). Police officer perceptions of occupational stress: the state of the art. *Policing* 36, 636–652. doi: 10.1108/pijpsm-03-2013-0021

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES		MÉTODO
General	General	Variable: Inventario de Burnout de Maslach		
		Dimensiones	Ítems	
¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021?	Determinar el nivel del síndrome de burnout en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
Específicos	Específicos			Diseño: No experimental y transversal
a) ¿Cuál es el nivel del agotamiento emocional en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021?	a) Determinar el nivel del agotamiento emocional en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021	Despersonalización	5,10,11,15,22	Nivel: Descriptivo-simple
b) ¿Cuál es el nivel de la despersonalización en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021?	b) Determinar el nivel de la despersonalización en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021			Población de muestra: n=131
c) ¿Cuál es el nivel de realización personal en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021?	c) Determinar el nivel de la realización personal en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021	Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	Instrumento: MBI
d) ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout según tiempo de servicio en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021?	d) Determinar el nivel del síndrome de burnout según tiempo de servicio en los efectivos policiales de una unidad de operaciones especiales de Lima, 2021			

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA	BAREMOS (dimensiones)	BAREMOS (burnout)
Síndrome de Burnout - Maslach Burnout Inventory (MBI)	El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional es un padecimiento que se produce como respuesta al estrés prolongado que no se ha tratado de manera adecuada en el centro de trabajo y se define como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 1981).	Agotamiento Emocional	Es un elemento clave del síndrome, y describe a las personas que muestran efectos de estar emocionalmente cansados y saturados en cuanto a sus limitaciones emocionales (Maslach, 2001)	Emoción Agotamiento Tensión Estrés Fatiga	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal	<17 Bajo 18-29 Medio >30 Alto	Bajo <41
		Despersonalización	Significa una actitud negativa, cínica e impersonal, que produce un sentimiento distante con los demás (Maslach, 2001)	Frustración Culpa Indiferencia Conflicto Personalidad	5,10,11,15,22	Ordinal	<5 Bajo 6-11 Medio >12 Alto	Medio 42 - 51
		Realización Personal	La falta de realización personal en el trabajo se refiere a una disminución en la sensación de capacidad y éxito, con una tendencia a evaluarse a uno mismo negativamente (Maslach, 2001)	Autoeficacia Realización personal en el trabajo	4,7,9,12,17,18,19,21	Ordinal	<33 Bajo 39-34 Medio >40 Alto	Alto >51

Anexo 3: Instrumentos

Inventario de Burnout de Maslach - MBI

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad:

Estado civil:

Grado:

Tipo de trabajo: Tiempo de servicio:.....

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. No existen respuesta correcta o incorrecta, responda con sinceridad. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

1: Nunca

5: una vez a la semana

2: Pocas veces al año o menos

6: Pocas veces a la semana

3: Una vez al mes o menos

7: Todos los días

4: pocas veces al mes

ítems	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8. Me siento exhausto por mi trabajo							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Siento que estoy trabajando demasiado.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que le doy un servicio							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							

19. He conseguido muchas cosas valiosas en mi profesión							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

Formulario virtual para la recolección de datos

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. No existen respuesta correcta o incorrecta, responda con sinceridad.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

*Obligatorio

¿Esta Ud. de acuerdo con participar voluntariamente en el estudio? *

Si

No

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/HGuB7uJMyF5SX3La7>

Anexo 4: Carta de autorización del jefe de la unidad/institución para el estudio

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

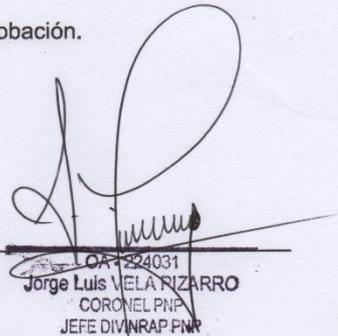
Lima, ¹⁹ de abril de 2021

Señor
Michael Abdul YAÑEZ DIAZ
Tesista de Psicología
Presente.

De mi consideración:

Yo, **Jorge Luis VELA PIZARRO**, Jefe de la DIVINRAP PNP por este medio doy mi autorización a la persona de **Michael Abdul YAÑEZ DIAZ** identificado con DNI. 72048230 tesista de la Universidad Cesar Vallejo sede Callao de la Escuela Profesional de Psicología, para que realice su trabajo de investigación sobre el "**SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE UNA UNIDAD DE OPERACIONES ESPECIALES DE LIMA, 2021**", en la entidad que está bajo mi dirección.

Firmando en constancia de aprobación.



047224031
Jorge Luis VELA PIZARRO
CORONEL PNP
JEFE DIVINRAP PNP

Anexo 5: Autorización de uso del instrumento MBI

Lima, 18 de Abril del 2021

Sr. Michael Abdul Yañez Díaz
Bachiller de la Escuela de psicología
Universidad César Vallejo

Me es grato dirigirme a ustedes para saludarla y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que haga uso del instrumento de mi autoría: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL) en su trabajo de investigación sobre Síndrome de Burnout, el cual tiene fines académicos.
Atentamente:



Dra. Victoria H. Llaja Rojas
C.Ps. P . 0776- RNE: 048
Código de RENACYT: P0073503
María Rostworowski NIVEL I

Anexo 6: Confiabilidad de instrumento

Tabla 8

Confiabilidad del Síndrome de Burnout

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	22

En el presente trabajo de estudio se obtuvo de Alfa de Cronbach de 0,880 del instrumento utilizado en la población policial, el Inventario de Burnout de Maslach. Mostrando una fuerte confiabilidad.

Tabla 9

Confiabilidad de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Agotamiento emocional	,899	9
Despersonalización	,630	5
Realización personal	,697	8

En el presente trabajo de estudio se obtuvo los siguientes Alfa de Cronbach según las dimensiones de síndrome de burnout, para agotamiento emocional 0,899, en despersonalización 0,630 y para realización personal 0,697. Mostrando su confiabilidad.

Anexo 7: Tablas de frecuencia de la población

Tabla 10

Frecuencia de la población según sexo

<u>Sexo</u>	<u>N</u>	<u>Porcentaje</u>
Hombre	124	94,7
Mujer	7	5,3
Total	131	100,0

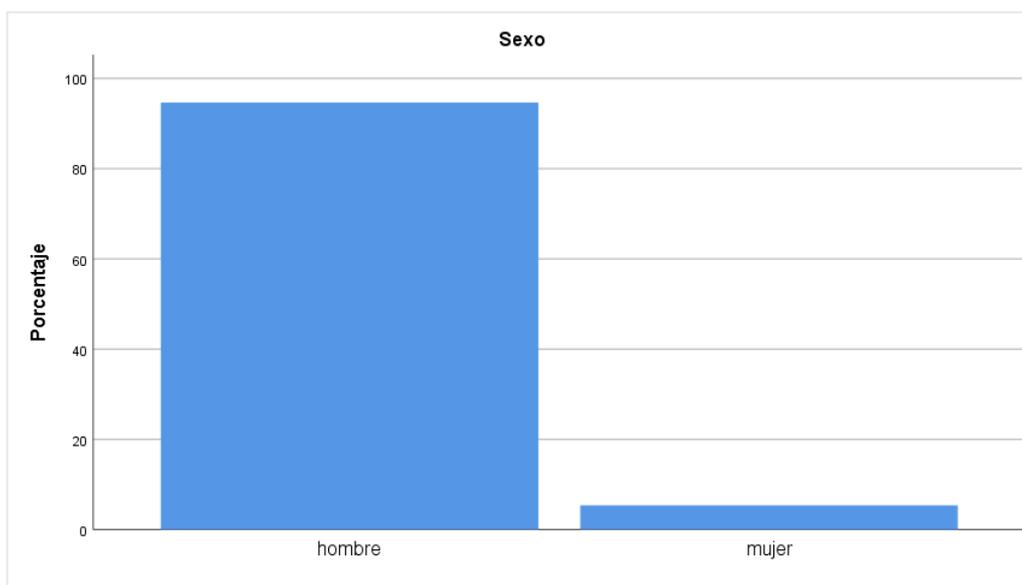


Figura 2. Porcentaje de población según sexo

En la presente tabla y figura se aprecia que el 94,7% de la población fue hombre y el 5,3% fue mujer.

Tabla 11

Frecuencia de la población según estado civil

<i>Estado civil</i>	N	Porcentaje
Soltero	62	47,3
Casado	46	35,1
Viudo	1	,8
Divorciado	2	1,5
Conviviente	20	15,3
Total	131	100,0

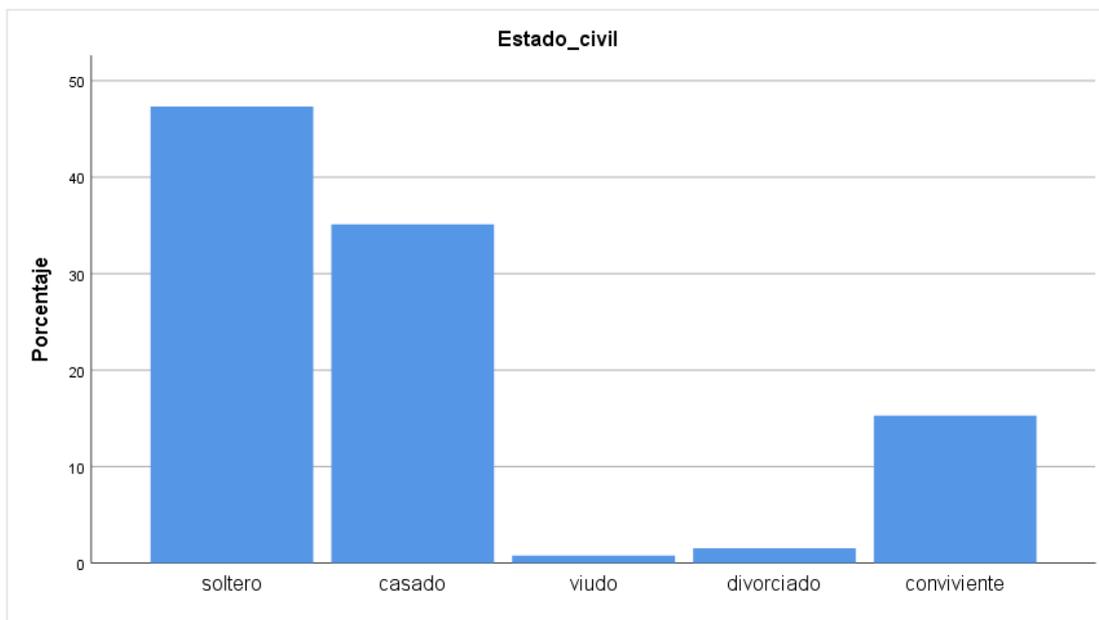


Figura 3. Porcentaje de población según estado civil

En la presente tabla y figura se aprecia que el 47,3% de la población dice ser soltero, el 35,1% casado, el 0,8% viudo, el 1,5% divorciado y el 15,3% conviviente.

Tabla 12

Frecuencia de la población según grado

<i>Grado</i>	N	Porcentaje
Suboficiales	117	89,3
Técnicos	6	4,6
Brigadier	3	2,3
Superior	5	3,8
Total	131	100,0

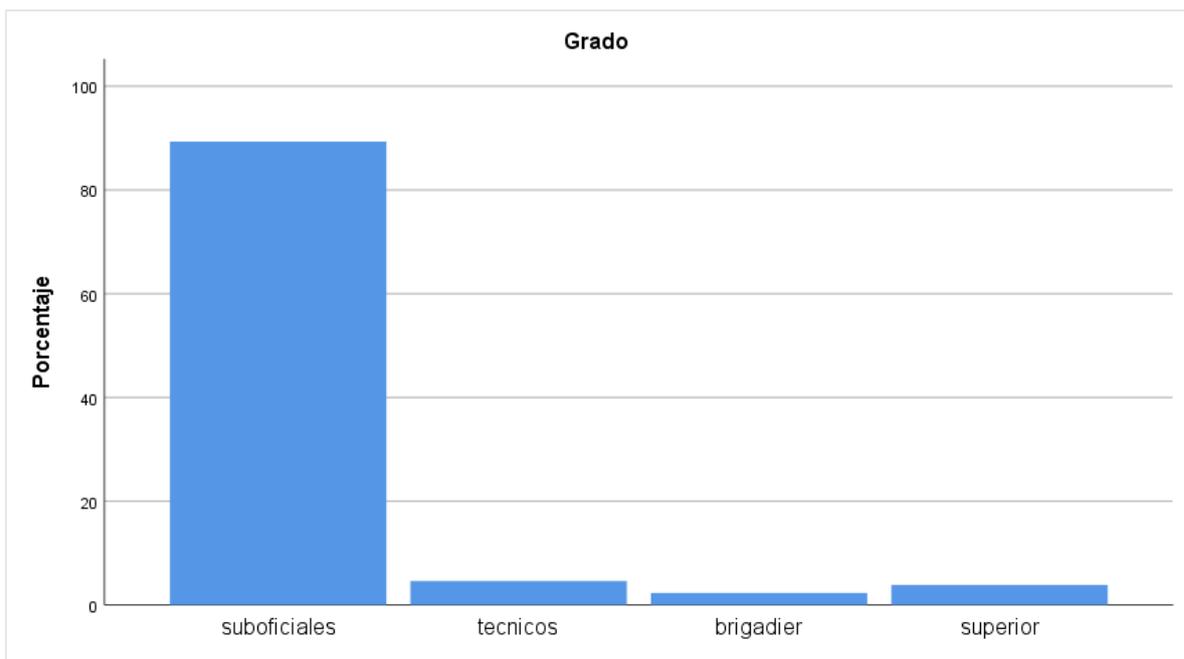


Figura 4. Porcentaje de población según grado

En la presente tabla y figura se aprecia que el 89,3% de la población tiene el grado de suboficiales, mientras que un 4,6% son técnicos, un 2,3% son brigadieres y un 3,8% son superiores.

Tabla 13

Frecuencia de la población según tiempo de servicio

<i>Tiempo de servicio</i>	N	Porcentaje
Menos de 5 años	18	13,7
5 a 10 años	95	72,5
11 a 15 años	3	2,3
16 a 20 años	4	3,1
21 a 25 años	3	2,3
Más de 25 años	8	6,1
Total	131	100,0

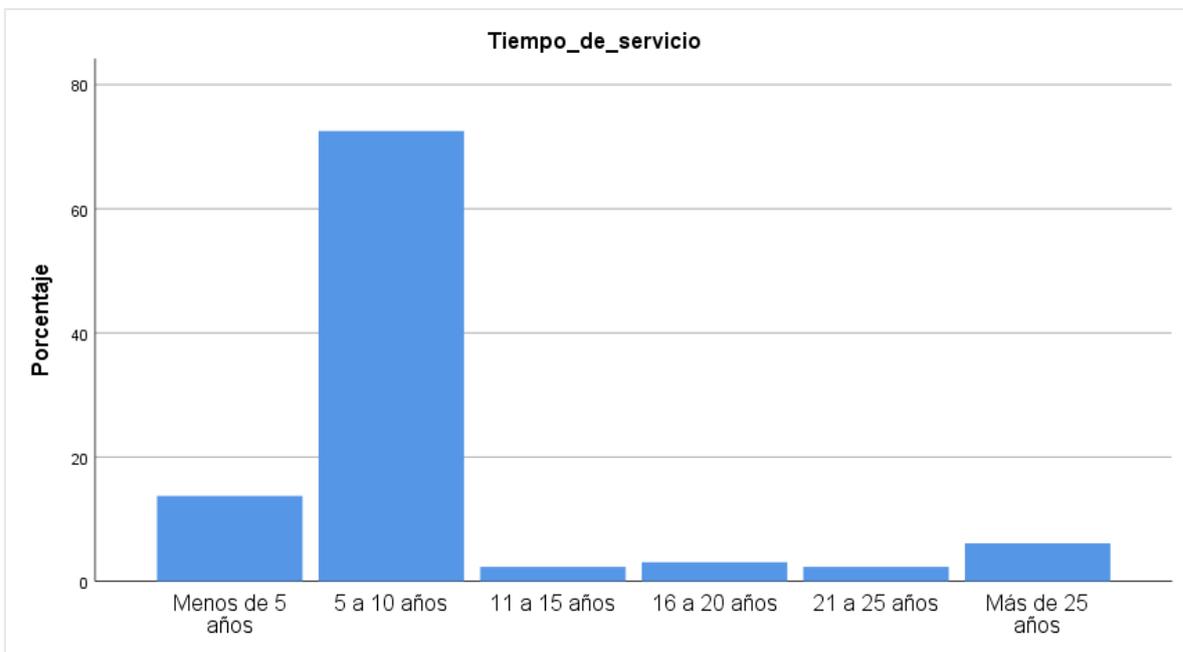


Figura 5. Porcentaje de población según tiempo de servicio

En la presente tabla y figura se aprecia que el 13,7% tienen menos de 5 años de servicio, mientras que el 72,5% tienen de 5 a 10 años y un 6,1% son las personas que tienen más de 25 años de servicio.

Tabla 14

Frecuencia de la población según tipo de trabajo

<i>Tipo de trabajo</i>	N	Porcentaje
Operativo	106	80,9
Administrativo	25	19,1
Total	131	100,0

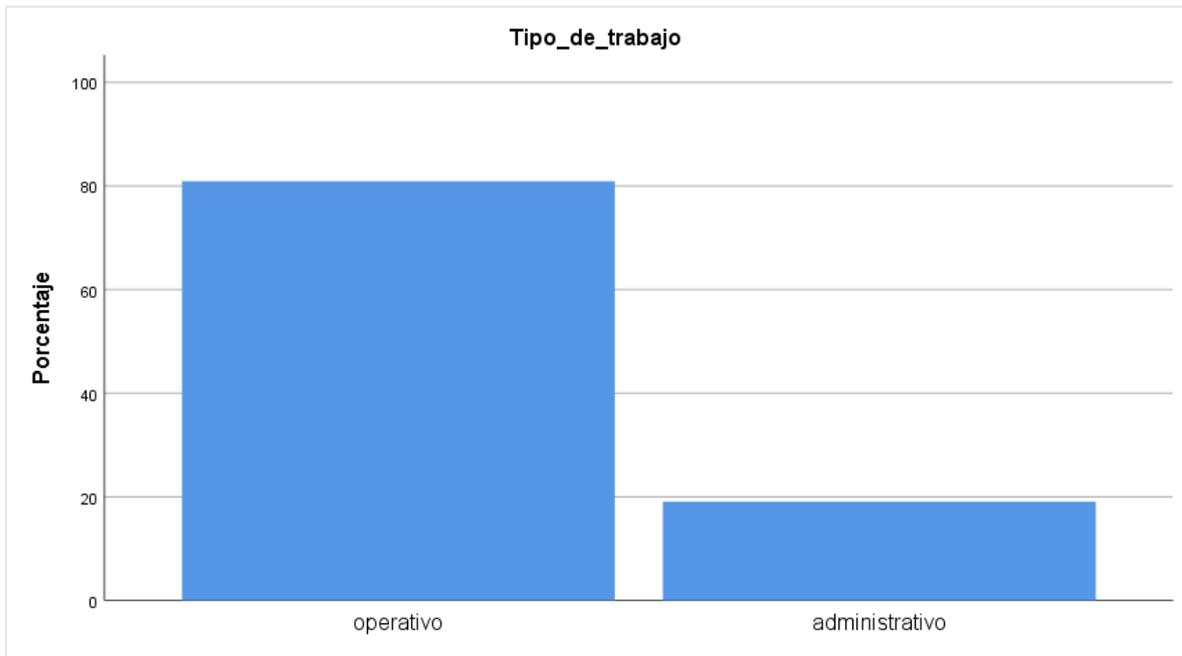


Figura 6. Porcentaje de población según tipo de trabajo

En la presente tabla y figura se aprecia que el 80,9% realiza un trabajo operativo y el 19,1% de la población realizan labores administrativas.