



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020.”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Simon Rios, Krystell Mirella (ORCID: 0000-0003-2339-1393)

**ASESORA:**

Mg. Ledesma Luzuriaga, Lizbeth Yvonne (ORCID: 0000-0003-3158-6473)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Al gran amor de mi vida, mi pequeña hija, por ser mi empuje constante.

A mis padres, por su gran amor y su apoyo incondicional, especialmente a mi padre William, por ser mi héroe y mi luz de esperanza.

Y a todas las personas que me han apoyado para que este trabajo se realice con éxito.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme salud y fuerza en tiempos difíciles y por seguir cuidando a los míos.

A mi hija por entender que mamá no podía estar todo el día con ella, aun así, me demostraba cuanto amor siente por mí y a mi mamá Ana por su esfuerzo de sacarme adelante y su apoyo infinito con mi pequeña hija, a mi padre William, por demostrarme su fortaleza y por ser la representación de lo que es la fe. Finalmente agradezco también a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por impartir sus conocimientos y experiencias.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
II. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Operacionalización de las variables.....	11
3.3 Población, Muestra.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

Tabla 1	Puntuaciones máximas de las dimensiones.....	14
Tabla 2	Baremos y Puntuaciones del inventario de burnout de Maslach.....	15
Tabla 3	Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en la muestra aplicada.....	18
Tabla 4	Prueba de normalidad de Kolgomorov – Smirnov.....	19
Tabla 5	Comparación de las dimensiones, según sexo.....	19
Tabla 6	Comparación de las dimensiones, según estado civil.....	20
Tabla 7	Comparación de las dimensiones, según número de hijos.....	21
Tabla 8	Análisis de fiabilidad.....	42
Tabla 9	Comparación de las dimensiones, según edad.....	42

## Índice de figuras

- Figura 1 Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en la muestra aplicada
- Figura 2 Prueba de normalidad de Kolgomorov - Smirnov
- Figura 3 Comparación de las dimensiones, según sexo (Sig. Asintótica)
- Figura 4 Comparación de las dimensiones, según estado civil (Sig. Asintótica)
- Figura 5 *Comparación de las dimensiones, según número de hijos (Sig. Asintótica)*

## RESUMEN

El estudio titulado “Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020”; tiene como principal objetivo comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, según datos sociodemográficos en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana.

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal y el tipo de estudio es descriptivo-comparativo, la muestra estuvo conformada por 100 policías que laboran en el departamento de investigación criminal Lima Metropolitana, la técnica que se realizó fue una encuesta, asimismo se utilizó la muestra tipo censal, donde se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach de Cristina Maslach y Susan Jackson.

Los resultados revelaron que existen diferencias estadísticamente significativas de síndrome de burnout expresado en las dimensiones, según datos sociodemográficos, así mismo los porcentajes que mayor resaltan en las dimensiones de la variable síndrome de burnout es en agotamiento emocional con un 74%; y de despersonalización con una representación de 88%. Sin embargo, en la tercera dimensión se aprecia que existe nivel alto en falta de realización personal con una representación de 63 %.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, policías, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## **ABSTRACT**

The study entitled "Burnout syndrome according to sociodemographic variables in police officers of the criminal investigation department of Metropolitan Lima, 2020"; Its main objective is to compare the burnout syndrome expressed in dimensions such as emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, according to sociodemographic data in the police officers of the criminal investigation department of Metropolitan Lima.

The design of the present investigation is non-experimental, cross-sectional and the type of study is descriptive-comparative, the sample consisted of 100 policemen of different functions and male and female who work in the Lima Metropolitan criminal investigation department , the technique that was carried out was a survey, likewise the census sample was used, with respect to the instruments used, the Maslach Burnout Inventory by Cristina Maslach and Susan Jackson was applied, which determines 3 aspects of the burnout syndrome ( emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment).

The results revealed that there are statistically significant differences in burnout syndrome expressed in the dimensions, according to sociodemographic data. Likewise, the percentages that stand out the most in the dimensions of the burnout syndrome variable are in emotional exhaustion with 74%; and depersonalization with a representation of 88%. However, in the third dimension, it is appreciated that there is a high level of lack of personal fulfillment with a representation of 63%.

**Keywords:** burnout syndrome, police, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.



## I. INTRODUCCIÓN

Según Lazarus y Folkman (1986) indican que los cambios a nivel tecnológico, cuya competitividad y capacidad para realizar una función en una sociedad productiva, han dado lugar a muchas exigencias en el labor que desempeña cada profesional, teniendo en cuenta que se presenta aún más en profesionales o trabajadores que tienen un trato directo con otras personas, esto trae consigo circunstancia de un ambiente laboral estresante, repercutiendo en la salud física o mental, la actitud de crecimiento y satisfacción con el trabajo, etcétera.

La Organización Mundial de la Salud (2008) menciona que la sobre carga laboral tiene repercusiones negativas para la salud física como mental de los trabajadores, afectando la calidad de vida y a la eficacia de las entidades para las que laboran.

El policía se ha expuesto cotidianamente a varios factores que le han generado estrés y agotamiento, tales como personas agredidas o que agreden, gran número de denunciante, todo tipo de violencia, protestas, traslados a otras entidades, nuevas responsabilidades, objetivos a alcanzar, un permiso denegado o interactuar con otras personas. En conclusión, un conjunto de circunstancias para que brote con toda su fuerza el síndrome de burnout.

Maslach (1981, mencionado por Olivares, 2017, pp.57) conceptualiza el Síndrome de burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que surge de la tensión crónica resultante de la interacción conflictiva entre el trabajador y su trabajo.

En la ciudad de Andalucía, estado de España, se hizo un estudio a 747 policías, revelando el incrementando con rapidez, donde manifiestan que el 32.2% de todos los policías muestreados se sienten agobiados o atareados en sus centros de trabajo o la labor que desempeñan (Revista Psicothema, 2013).

Sánchez en su investigación sobre la constancia del burnout en policías de la ciudad de México en el 2002, entre mujeres y hombre, donde se observó que un 44,6% mostró puntuaciones que se ubican en una categoría alta de burnout, entretanto un 55,4% de los policías no alcanza la categoría mencionada. Se puede inferir que el sexo de los policías de dicho lugar no afecta la presencia de burnout; no obstante, las condiciones de cultura o la gestión de los agentes de dicho país ocasiona que muestren un bajo índice de realización personal, sin embargo, no se evidencia índices altos en el agotamiento emocional y la despersonalización.

A nivel nacional, el Instituto de Integración menciona que el 60% de los trabajadores de Perú sufren estrés y están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout (Diario Médico, 2018).

Es aquí que surge la siguiente pregunta. ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020?

He de referir tres razones por lo que se llevó a cabo la investigación, primero se justifica teóricamente porque se permite conocer en mayor medida los aspectos relacionados al síndrome de burnout que se desarrollara en un ente policial.

Segundo, para la justificación práctica, considero que la participación práctica del estudio reciente, establece que el producto obtenido ayudará a promover consciencia y sensibilizar sobre cómo se expone esta variable en el personal policial del departamento criminal, igualmente serviría como ayuda para así elaborar programas de intervención de tipo preventivo contra el síndrome de burnout en las distintas entidades policiales del país.

Finalmente, la justificación metodológica, donde se obtiene los principales objetivos de la investigación mediante la aplicación del instrumento del

“Inventario de Maslach” teniendo así las conclusiones para así ser de utilidad como literatura o antecedente para posteriores investigaciones.

Del mismo modo la investigación tiene como propósito principal comparar el síndrome de burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, según datos sociodemográficos en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2020.

Así mismo se planteó de forma específica, comparar el Síndrome de Burnout expresado en las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, según sexo, según estado civil y número de hijos en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2020.

Con respecto a las hipótesis, planteamos la hipótesis que existe diferencias significativas en el nivel del síndrome de burnout en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2020

Así pues, los específicos son: Existe diferencias en las dimensiones del burnout, según sexo en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2020. Por otro lado, existe diferencias en las dimensiones del burnout en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2020, según estado civil. Y por terminar, existe diferencias en las dimensiones del burnout, según número de hijos en los policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2020

## II. MARCO TEÓRICO

Expondré algunos estudios nacionales como internacionales que avalen la investigación, en investigaciones nacionales tenemos:

Valladares (2017) en su estudio titulado "*Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017*", planteando como objetivo general precisar la categoría del Burnout en los agentes policiales de la división policial de Huaral, la metodología fue un estudio descriptivo y de aspecto cuantitativo, donde se determinó que una gran mayoría de policías se ubicaban en la categoría medio de Síndrome de Burnout (56.3%) lo cual quiere decir que hay un factor de riesgo que los dichos policías muestren niveles altos de dicho síndrome.

Así mismo Callirgos (2017) en su estudio "*Síndrome de burnout, según funciones en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima 2017*". Teniendo como finalidad general, una comparación del síndrome de burnout referido en las dimensiones del burnout, en diferentes funciones en suboficiales de policía. El diseño de esta indagación es no experimental, de corte transversal y el tipo de estudio es descriptivo-comparativo. El producto mostró que no hay diferencias importantes de burnout expresado en las dimensiones, según función de suboficiales de policía.

Sinarahua (2017) en su investigación "*Prevalencia de síndrome de burnout en personal de serenazgo municipal*", propone como finalidad determinar los factores asociados al síndrome de burnout en los serenazgos. El diseño del estudio fue no experimental de enfoque descriptivo, se estimó a 60 serenazgo. Los resultados evidencian niveles medio y bajo, no encontrándose niveles altos de síndrome de burnout; así mismo se demuestra que no existe relación significativa entre el sexo, edad, estado civil grado de instrucción, tiempo de servicio, horario de trabajo y horas a la semana con dicho síndrome.

Por otro lado, se logró reconocer algunos estudios internacionales.

Sarsosa, Paerez, & Alzate. (2013) investigaron sobre "*Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali - Colombia*", donde el objetivo principal era identificar la prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo. El diseño de la exploración fue no experimental, transversal, descriptiva y de enfoque cuantitativo. En conclusión, no se encontró prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en la población de estudio, sin embargo, se considera que la puntuación en la escala desgaste emocional, puede potencializar la prevalencia del Síndrome de quemarse en el trabajo.

Así mismo Guamán. (2014), en su investigación "*Prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout en el personal de tropa de la brigada de artillería n°27 Cuenca -Ecuador*". Por consiguiente, se planteó el primer propósito de la investigación que determinar la prevalencia y factores asociados del síndrome de burnout, con una muestra de 289 brigadistas, fue de investigación no experimental, transversal, descriptiva y de enfoque cuantitativo. El producto manifestó que el 88,93 % de personas presentó un nivel moderado del síndrome de burnout, así mismo se observó que el 10,03 % presentó un nivel grave.

Por otra parte, Figueroa M. y Andrade M. (2017) en su tesis "*Medición y prevención del síndrome Burnout en los agentes de tránsito de la EMOV EP*", formulan como objetivo general calcular e identificar el grado en que afecta el síndrome de Burnout al grupo de agentes de tránsito. La investigación fue diseñada de manera no experimental ligado a un enfoque mixto, ya que midieron cuantitativamente el grado del síndrome de burnout. Concluyendo que la mayoría de agentes de tránsito manifestaban el síndrome a un grado alto, así mismo el sexo masculino presenta mayor grado de este síndrome, también los agentes que se encuentran casados poseen un porcentaje mayor de Burnout al de los agentes solteros, divorciados u otros.

A continuación, se explicará las definiciones por diferentes autores y teorías relacionadas al burnout que amparan la presente investigación.

Según, Huaman (2017, p. 15), el departamento de investigación criminal, es el organismo metódico responsable de averiguar, denunciar e impugnar faltas o infracciones en sus distintas maneras que alborota o intranquiliza la integridad del individuo, así como los bienes de las personas físicas, jurídicas y estatales, en efecto, en el ambiente operativo de sus competencias. e incluye las siguientes categorías de delitos: Delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, etc.

Para conocer que es el síndrome de Burnout, comenzaremos por los conceptos generales del estrés.

La OMS (2007) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, detallando también que el estrés laboral es como un cúmulo de respuestas que se presentan cuando las personas que trabajan encaran demandas laborales que no pertenece a sus entendimientos o habilidades, y que retan a su destreza para enfrentar la situación. Hay ocupaciones que generan estrés, sin embargo, las personas cuentan con ciertas habilidades propias para poder controlar la tensión, y en ocasiones suelen estar rodeados de individuos que les ayuda a disminuir o liberar la tensión almacenada. Teniendo en cuenta el concepto del estrés, comenzaremos a hablar sobre el síndrome de burnout, su historia, las fases, causas, consecuencias, etcétera.

A comienzos, el síndrome de burnout no tenía una descripción concisa y mucho menos reconocida de manera global, ya que estaban en plena indagación y continuamente surgían criterios actualizados. Es por esa razón que indicaremos distintas explicaciones que se apoyaron en un pensamiento original. Diferentes autores han establecido sus propios conceptos guiándose en sus pruebas, prácticas o estudios.

Según Freudenberger (1974) define el burnout como una percepción de decepción y una existencia agotada o desgastada producida de una sobrecarga debido a demandas de energía, problemas personales o estado anímico del trabajador.

Maslach (1976) determina el Burnout como una enfermedad singularizada por un estrés crónico. Los perjudicados habitualmente son personas que ejercen una profesión lo cual tienen una labor de atención intensa y continua con individuos que necesitan o requieran de ellos.

Luego Maslach y Jackson (1986), establecieron el concepto más famoso y aprobado por la sociedad de científicos; lo cual menciona que es un síndrome que da una respuesta no adecuada generada por el estrés crónico, y su característica principal es el agotamiento físico, psicológico o emocional, la despersonalización en el vínculo con otras personas, así como la presentación de sentimientos de insuficiencia para su trabajo.

Griffin y Moorhead (2010) puntualizan el burnout como una sensación global de sentir un cansancio excesivo que se refleja cuando un sujeto en paralelo percibe mucha tensión o dureza en el lugar de trabajo y carece de razones para encontrarse satisfecho.

De Rivera (2014) lo define como la respuesta de un estrés de nivel crónico, experimentado en el ámbito de trabajo. Así mismo obtenido por la relación de manera negativa entre el contexto laboral, el trabajador, el grupo, o en la unidad en que se desempeña y la labor en sí misma.

La OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifiestan el Burnout como un trastorno del momento, que afectara gravemente a los individuos que lo experimentan, incluso en su contexto.

Edelwich y Brodsky (1980, mencionado por Salinas, 2012, pp.216) quienes estimaron cinco etapas por lo cual toda persona que sufra de este síndrome, tendrá que pasar.

**Etapas de entusiasmo:** Fase donde la persona que labora se encuentra animado y tiene expectativas muy altas, además de energías para continuar el trabajo a desempeñar. Posteriormente se encontrará con algunas dificultades o el incumplimiento de dichas expectativas.

**Etapas de estancamiento:** Esta etapa comienza cuando la persona empiece a percibir que el trabajo no está cumpliendo las expectativas que tenía en la primera fase. El trabajador también empezará a sentir una inestabilidad entre las funciones que él realiza, y los resultados que él consigue a base de su esfuerzo, de tal modo que no estará de acuerdo con la recompensa obtenida y comenzará a vivenciar el estrés laboral.

**Etapas de frustración:** Este es la etapa de la desilusión y donde no hay una motivación laboral, el trabajador sentirá que es incapaz de desarrollar con éxito, sus actividades laborales, es ahí donde surgen síntomas físicos, emocionales y conductuales, además que en el contexto laboral aparecerán conflictos entre compañeros, con sus clientes y con quienes tenga una interacción, ya que será acompañado de la irritación y es en esta etapa donde el sujeto permuta extremadamente.

**Etapas de apatía:** En esta fase la persona que trabaja percibirá sentimientos de resignación, y pensando que nada cambiara, por consiguiente, aparecerán conductas inapropiadas que tomara el trabajador como solución a su frustración de continuar en un lugar donde sus demandas no son remuneradas. Por tanto, en esta fase se presenta el cinismo y la despreocupación para realizar un buen desempeño en el trabajo.



Etapa de burnout: En esta fase aparece la incapacidad física y psíquica de permanecer en el trabajo y brotan las tres dimensiones del burnout. De tal modo que el trabajador puede llegar incluso a dejar el trabajo.

Finalmente, el síndrome de burnout, es propenso a tener carácter cíclico, es decir que, sí el trabajador retoma un nuevo trabajo, es posible que pueda sufrir nuevamente el mismo proceso.

Las causas del síndrome de burnout pueden ser diversas razones sin embargo afecta a cada persona de diferente manera por tal razón mencionaremos diversas causas de este síndrome.

Causas personales (Personalidad): Gonzales, Lacasta y Ordóñez (2008) refieren que las personas que son muy competentes, perfeccionistas y que se plantean expectativas altas en el área laboral.

Causas laborales (Condiciones ambientales y laborales): Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadores (2006, p.18) indican que los estresores como, el ambiente de trabajo, iluminación, las horas extras, cambio de turno, etcétera, son elementos claves para que se florezca este síndrome

Desempeño de roles: Montero (2007, p.148) afirma también que hay dos desordenes de rol: ambigüedad de rol y conflicto de rol; si hablamos de la ambigüedad de rol, el trabajador no va a saber cuáles son sus funciones realmente y por tal razón se producirá una falta de información. Por otro lado, el conflicto de rol, es cuando la persona no se siente compenetrado ni satisfecho con lo que hace y en ocasiones estas pueden ser contradictorias.

La Guía sobre el síndrome del Burnout (2006, p. 22) establece tres tipos de consecuencias. Consecuencias físicas manifestándose en dolores intensos de cabeza, migraña, dolores en la espalda, cansancio, problemas gástricos, dificultades para respirar, taquicardias; consecuencias psicológicas como frustración, decepción, irritabilidad, ansiedad, desmotivación, autoestima baja, sentimiento de mediocridad, conductas de desconfianza extrema y agresivas;

consecuencias para la organización que es el bajo rendimiento laboral, ausencia de motivación, disminuye la capacidad para concentrarse, falta de calidad del servicio, infracción en normas.

En la teoría de Maslach y Jackson (1981 mencionado por Lacasta, Gonzales, y Ordoñez, 2009, p.7) conceptualiza tres dimensiones en su teoría.

**Agotamiento emocional:** Se refiere cuando el individuo siente fatigación cuando realiza su trabajo, y esto influye en la sensación de sentir irritación, antipatía al ejecutar sus quehaceres asignadas. Señalando que el trabajador descende sus medios emocionales, y esta muestra que siempre está exhausto físicamente y psicológicamente, percibe que ya no es posible esforzarse más en su trabajo de lo que suele hacer a diario. Suele haber impotencia, depresión, ira, intranquilidad, irritabilidad, falta de amabilidad. Además, pueden aparecer síntomas físicos como hipoactividad, cansancio extremo, angustia, afecciones somáticas, dificultades para dormir o para conciliar el sueño.

**Despersonalización:** Sucede cuando el que labora siente incapacidad de realizar las tareas asignadas anteriormente, ya que su estado anímico se encuentra disminuido, esto hace que limite algunos deberes. No obstante, el empleado se siente impávido con sus demás compañeros y con los usuarios, denotando irritabilidad, molestia, desinterés total hacia el trabajo, no asistiendo a las reuniones, no participado en actividades relacionadas al trabajo, no integrándose con sus compañeros, muestra actitudes negativas, viendo como un estímulo aversivo todo lo que conlleva el contexto laboral o las tareas que tiene que desempeñar.

**Realización personal:** El empleado siente que cuando ejecuta su función, lo está desarrollando de manera errónea, caracterizándose por sensaciones de fracaso, desilusión, de tristeza, de baja autoestima, no valora su esfuerzo ni el propio trabajo, esa misma autoevaluación desvalorizado repercute directamente a las relaciones con los demás, ya sea con sus compañeros o los clientes, y que esto imposibilite interactuar con ellos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** El nivel de la investigación es de tipo aplicada, ya que según Tamayo y Tamayo (2006) es de tipo aplicada porque se apunta a ser aplicada de manera inmediata a un problema en específico y no a su evolución de sus teorías.

#### **Diseño de Investigación**

El presente estudio es de diseño no experimental, ya que no manipularemos la variable, en otras palabras, observaremos el fenómeno a medida que ocurre en su contexto natural, para así analizarlos, así mismo es una investigación descriptiva comparativa porque describirá la característica de la variable, el cómo, cuándo y por qué sucede o se manifiesta, además de corte transversal por que se hará una recolección de datos con un instrumento ya validado en un mismo tiempo y lugar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; p.149)

#### 3.2 Variable operacionalización

La variable investigada fue Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** Síndrome que da una respuesta no adecuada generada por el estrés crónico, y su característica principal es el agotamiento físico, psicológico o emocional, la despersonalización en el vínculo con otras personas, así como la presentación de sentimientos de insuficiencia para su trabajo. (Maslach y Jackson, 1986).

**Definición Operacional:** Esta variable será medida mediante la puntuación obtenida del Inventario de Burnout de Maslach, que posee tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Adaptada por Callirgos en el 2017 a los policías de un departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana 2017.

La variable será medida mediante un inventario de 22 ítems (9 para la dimensión agotamiento emocional, 5 para la dimensión despersonalización y 8 para la dimensión realización personal,).

**Indicadores:** sensaciones de sobre esfuerzo y fastidio emocional como consecuencia de la interacción entre trabajadores y clientes, lo cual corresponde a agotamiento emocional; proceso en la persona se siente

separado de la vida real, como si estuviera en un sueño, el cual corresponde a despersonalización; y por último anhelo por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la vida que tenemos corresponde a realización personal.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** Pineda, Alvarado, Canales (1994, p.108) sostienen que una población es un grupo de sujetos o elementos que se asocia con el problema de la investigación o de lo que se pretende conocer.

La población de este estudio fue compuesta por 100 efectivos policiales subalternos que laboran en un departamento de investigación criminal en Lima Metropolitana.

- **Criterios de inclusión**

- Policías de 25 a 60 años de edad.
- Policías de policía de género masculino como femenino
- Policías que hayan servido a su nación de 1 a más años.
- Que trabajen en el área administrativa, de denuncias, de casos de homicidios, de cualquier otro tipo investigación.
- Policías activos de la dependencia policial.

- **Criterios de exclusión**

- Policías retirados
- Policías que por voluntad propia no deseen participar de la investigación.
- Policías menos de 25 años
- Policías que tengan menos de 1 año laborando para el estado.

**Muestra:** Hurtado (1998), explica que, en poblaciones reducidas o menudas, no se puede elegir ninguna muestra, porque al hacerlo estaríamos afectando la validez del producto, así mismo la muestra censal se denomina así con el fin de conseguir distintos resultados para un mejor estudio de resultados. En el presente estudio la muestra fue de tipo censal, conformada por 100 policías del departamento de investigación criminal del distrito de San Miguel

**Unidad de análisis:** Se considero como unidad para el análisis a 72 policías de sexo masculino, 28 de sexo femenino pertenecientes al departamento de investigación criminal, los cuales presentaban un rango de edad de 25 a 60 años, con grado de instrucción secundaria

incompleta, secundaria completa, técnico incompleto, técnico completo, universitario incompleto y universitario completo

### **3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica realizada fue la encuesta: Según (Hernández et al., 2013), la encuesta consiste en un conglomerado de preguntas referente a la variable que se va a estudiar.

#### **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)**

El instrumento que se utilizó es el Inventario Burnout de Maslach (MBI) de Cristina Maslach y Susan Jackson, con la adaptación de Callirgos (2017). El inventario consta de 22 ítems, que se logra a través de una escala tipo Likert de 6 puntos. Englobando tres dimensiones: Agotamiento, despersonalización y realización personal.

El instrumento de burnout muestra la siguiente puntuación: como sostiene Seisdedos (1997) “es el producto de contar todos los puntos o grados de frecuencia apuntados en los componentes correspondientes a cada una de estas”, los ítems que pertenecen a cada categoría y sus correspondientes puntuaciones fijas son:

**Tabla 1**

*Puntuación máxima de las dimensiones*

<b>Escala</b>	<b>Elementos</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Puntuación Máxima</b>		
Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54
Despersonalización	5,10,11,15,22	30
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	48

**Tabla 2**

*Baremos y Puntuaciones del inventario de burnout de Maslach*

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 7	8 a 15	16 +
Despersonalización	0 a 2	3 a 6	7 +
Realización personal	0 a 33	34 a 41	42+

Fuente: Elaboración Callirgos 2017

**Validez:** Para Baptista y colaboradores (2014) sostienen que es el grado que un instrumento o prueba mide lo que realmente la variable pretende medir. Callirgos (2017) realizó el procedimiento de validación con la prueba de V de Aiken, el cuales los jueces de expertos estuvieron de acuerdo con las 22 preguntas, teniendo en cuenta el aspecto de pertinencia, claridad y relevancia.

**Confiabilidad:** El instrumento adaptado por Callirgos (2017) reportó una fiabilidad de 0,858; así mismo los índices de confiabilidad de cada dimensión se reportaron fiables, en agotamiento emocional fue de 0,794; de despersonalización fue de 0.593 y de realización personal fue de 0.907. A nivel teórico no existe un puntaje total, por lo tanto no se puede medir un coeficiente de confiabilidad total.

**3.5 Procedimiento:** Lo primero que se realizó fue la elección del tema de investigación, se recopiló toda la información necesaria mediante libros, revistas virtuales o biblioteca de la universidad, así mismo se buscó tesis que avalen la investigación para usarlo como antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, luego se realizó la búsqueda de instrumentos que miden la variable de la investigación, posteriormente se procedió a pedir autorización a la persona que adaptó el instrumento mediante un correo a su email personal. Por otra parte, se establecieron los objetivos y las hipótesis con la finalidad de dar una respuesta a la

problemática. Posterior a ello se determinó el diseño, tipo, enfoque y nivel metodológico del estudio. Por otra parte, se gestionó la carta de autorización para el coronel del departamento de investigación criminal de policías, en donde se desarrolló la investigación. Luego se aplicó el cuestionario, mediante un formulario en Google Docs, posteriormente se observó cada una de las pruebas virtuales, por otra parte, el procedimiento fue la elaboración de base de datos utilizando como programa fundamental Excel 2016. Una vez terminada fue exportada al programa estadístico SPSS v.24, para así poder realizar los procedimientos estadísticos. Finalmente se dio lugar a resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio.

**3.6 Método y análisis de datos:** Según datos obtenido en el cuestionario, primero se hará la base de datos en Excel y luego se procesará en el software en el SPSS V24. Se empezó describiendo las 3 dimensiones del instrumento del Inventario de Maslach, seguidamente se realizó la prueba de normalidad de ajuste de Kolomorov Sminov (paramétrico y no paramétrico) para así poder establecer cuál es el estadístico apropiado, donde se determinó que las puntuaciones de la variable y sus dimensiones presentan el índice de significancia menor a 0.05, lo cual muestra que no se ajustan a una distribución normal por lo tanto se hará uso de las pruebas no paramétricas, para las comparaciones se utilizarán: Kruskal-Wallis (para comparar más de 2 dimensiones) y U de Mann-Whitney.

### **3.7 ASPECTOS ÉTICOS**

La investigación fue guiada y elaborada según el manual del código de ética de psicólogo peruano donde refieren que para investigaciones anteriores se debe incluir el nombre del grupo originador, así mismo debemos de proteger el bienestar y dignidad del participante. Por ende, la apertura y honestidad son características esenciales para la relación del investigador y del sujeto investigado, se indica algunos aspectos éticos empleados en el estudio. La autonomía donde el policía decidirá por voluntad propia si desea participar o no en el presente estudio;



beneficencia lo cual se indagará en esta investigación el beneficio de la participación del participante en forma indirecta, y es probable que el producto ayude a desarrollar estrategias personales como laborales en los policías; no maleficencia donde las personas que participaran no estarán expuestos a ningún riesgo, se les explicara que el cuestionario es estrictamente anónimos y los resultados obtenidos serán reservados, que el único fin es de nivel académico e investigativo. Y por último finalmente la justicia lo cual se trata de la igualdad, el respeto y la no discriminación a los sujetos que participen en una investigación.

#### IV. Resultados

##### a. Resultados descriptivos

A continuación, se podrán observar los datos descriptivos del presente estudio.

**Tabla 3**

*Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en la muestra aplicada*

<b>Dimensiones Síndrome de Burnout</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Agotamiento Emocional</b>		
Bajo	23	23,0
Medio	3	3,0
Alto	74	74,0
<b>Despersonalización</b>		
Bajo	9	9,0
Medio	3	3,0
Alto	88	88,0
<b>Realización Personal</b>		
Bajo	63	63,0
Medio	20	20,0
Alto	17	17,0

*Nota:* En la tabla 3 se puede observar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout de Maslach, donde resaltan los niveles alto en las dimensiones: agotamiento emocional (74%), despersonalización (88%). En la realización personal, 63% presentan nivel bajo.

##### b. Resultados inferenciales

En este apartado se podrán observar los análisis de la normalidad de la muestra, tanto en su variable, como en dimensiones.

**Tabla 4***Prueba de normalidad de Kolgomorov - Smirnov*

	Media	Desviación estándar	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	33,82	17,220	,292	,000
Despersonalización	13,83	5,878	,258	,000
Realización personal	30,54	9,715	,301	,000

*Nota:* En la tabla 4 se aprecia que las puntuaciones de la variable y sus dimensiones presentan el índice de significancia menor a 0.05, lo cual muestra que no se ajustan a una distribución normal por lo tanto se hará uso de las pruebas no paramétricas, para las comparaciones se utilizarán: Kruskal-Wallis (para comparar más de 2 dimensiones) y U de Mann-Whitney.

### c. Contrastación de hipótesis

A continuación, se presentan los resultados a fin de determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en policías del departamento de investigación criminal, según variables sociodemográficas.

**Tabla 5***Comparación de las dimensiones, según sexo*

H1: Existe diferencias en las dimensiones del burnout, según sexo.

H0: No Existe diferencias en las dimensiones de burnout, según sexo

Dimensión	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Z	Sig. asintótica (bilateral)
Agotamiento Emocional	Masculino	72	57.10	4111.00	533	-3.887	0.000
	Femenino	28	33.54	939.00			
Despersonalización	Masculino	72	49.19	3541.50	914	-0.743	0.457
	Femenino	28	53.88	1508.50			
Realización Personal	Masculino	72	42.32	3047.00	419	-4.608	0.000
	Femenino	28	71.54	2003.00			

*Nota:* En la tabla 5 se puede observar que existen diferencias significativas al comparar el sexo de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas y se rechaza la hipótesis del investigador.

**Tabla 6**

*Comparación de las dimensiones, según estado civil*

H1: Existe diferencias en las dimensiones del burnout, según estado civil.

H0: No Existe diferencias en las dimensiones del burnout, según estado civil.

Dimensiones	Estado civil	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	Soltero	18	25.33	22.092	3	0.000
	Casado	69	56.14			
	Divorciado	9	46.22			
	Viudo	4	76.00			
Despersonalización	Soltero	18	53.08	0.713	3	0.870
	Casado	69	50.45			
	Divorciado	9	43.94			
	Viudo	4	54.50			
Realización personal	Soltero	18	68.08	11.812	3	0.000
	Casado	69	45.05			
	Divorciado	9	62.67			
	Viudo	4	38.00			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Estado civil

*Nota:* En la tabla 6 se puede observar que existen diferencias significativas al comparar considerando el estado civil de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas y se rechaza la hipótesis del investigador.

**Tabla 7**

*Comparación de las dimensiones, según número de hijos*

H1: Existe diferencias en las dimensiones del burnout, según número de hijos.

H0: No Existe diferencias las dimensiones del burnout, según número de hijos.

Número de hijos		N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	0 hijos	17	18.29	32.521	3	0.000
	1 hijo	52	53.42			
	2 hijos	26	60.81			
	3 hijos	5	76.00			
Despersonalización	0 hijos	17	43.35	2.941	3	0.401
	1 hijo	52	49.33			
	2 hijos	26	57.85			
	3 hijos	5	48.80			
Realización personal	0 hijos	17	74.24	15.371	3	0.002
	1 hijo	52	45.80			
	2 hijos	26	47.75			
	3 hijos	5	33.00			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Número de hijos

*Nota:* En la tabla 7 se puede observar que existen diferencias significativas al comparar considerando la cantidad de hijos de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas y se rechaza la hipótesis del investigador.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados presentados en la investigación pudieron comprobar algunas de las hipótesis propuestas por el autor. Al realizar la comparación y análisis de las tres dimensiones del burnout en la población de policías, se encontró que las dimensiones de agotamiento emocional y la realización personal ( $p < 0,05$ ), sí presentan diferencias significativas al segmentarlas por sexo. En el caso de la despersonalización no se encontraron diferencias significativas ( $p > 0,05$ ) cuando se compara con el sexo de los policías encuestados.

Estos resultados se pueden contrastar con dos estudios: el primero de ellos es el de Sinarahua (2017), cuyo estudio realizado en personal de serenazgo municipal en Iquitos, Perú, donde encontró que no existen evidencias necesarias para que exista relación entre el sexo y el nivel de burnout ( $p = 0,832$ ). Cabe destacar que en este caso son civiles cumpliendo una labor de orden en la municipalidad, además que en este estudio solo el 13% son mujeres, con una muestra total de 61 personas. Es por eso que pueden encontrar diferencias entre los estudios, considerando la cantidad de evaluados, la zona donde se desarrollan ambas poblaciones, la proporción del sexo y que unos son civiles, mientras que el presente estudio son parte del cuerpo policial del Perú. El segundo estudio, de Andrade y Figueroa (2017), realizado en la provincia de Cuenca, Ecuador, con una muestra de 85 policías sí encontró diferencias entre el sexo de los policías, resultando en la muestra total que el 20% son mujeres con potencial o síndrome de burnout, mientras que los hombres son el 76% que tienen potencial o síndrome de burnout. Teóricamente, la OMS (2007), menciona a las reacciones fisiológicas como influyentes para el síndrome de burnout, por lo tanto, se puede asumir que las diferencias fisiológicas de cada sexo son determinantes, lo cual apoya a los resultados encontrados en la presente investigación, con excepción de la despersonalización, que, acorde con Maslach (1981), son los indicadores expresados en irritabilidad, molestia, desinterés, entre otros. Es decir, en esta dimensión no existen diferencias, se presenta de la misma manera tanto para hombres como para mujeres.

Se planteó la hipótesis en relación al burnout, tomando en cuenta el estado civil, considerando las dimensiones del burnout se pudo encontrar que existe diferencias significativas en las dimensiones de agotamiento emocional y la realización personal, además se obtuvo que no se encontró relación significativa en la despersonalización.

Esta hipótesis se puede contrastar teóricamente con lo expuesto por Gonzales, Lacasta y Ordoñez (2008), ya que estos autores mencionan que las causas personas de cada sujeto, especialmente cuando estas personas buscan ser muy competentes y perfeccionistas, lo cual puede ser muy favorable para su centro de trabajo, pero no en el desenvolvimiento filial, según su estado civil. Es decir, en las dimensiones de agotamiento emocional, donde se resalta la hipoactividad, angustia, insomnio (Maslach, 1981), y realización personal, destacado por la sensación de fracaso, desilusión. Ambas dimensiones son muy determinantes al momento de la interacción de pareja, como se encontró en esta investigación. Estos resultados contrastan con el trabajo Sinarahua (2017) en la provincia de Iquitos, con una muestra de serenazgo, ya que esta investigación refleja que no existen diferencias del burnout según el estado civil. Se puede apelar a la diferencia de actividades, los policías cumplen rotaciones de guardia que llegan a sobrepasar las 24 horas, a diferencia de los civiles (serenazgo), ya que ellos cumplen un horario de 48 horas semanales, divididos durante toda la semana. En el estudio de Guaman (2014), en una muestra de militares, se pudo observar que no existían diferencias significativas según el estado civil, lo cual solo apoyaría la dimensión de despersonalización encontrado en la presente investigación.

En la última hipótesis, en el marco de las dimensiones del burnout según el número de hijos, se encontró que solo no existe relación en la despersonalización, mientras que sí hay diferencias significativas en la dimensión de agotamiento emocional y realización personal. Estos resultados hallados se pueden comparar con los hallados con Guaman (2014), quienes los que tienen hijos presentan mayor burnout que los que no, aunque no llega a ser estadísticamente significativo ( $p > 0,05$ ), lo que se asemeja a la dimensión de

despersonalización. En el estudio de Guaman se observa que el 63% de los encuestados que no tenían hijos presentan un nivel leve y moderado. En el estudio realizado por Romero (2015), en policías de emergencia de Lima, se encontró que solo hay diferencias significativas en la dimensión de realización personal, lo cual pueda deberse a la cantidad de horas que dedica al trabajo, con relación a la cantidad de horas en casa.

## **VI CONCLUSIONES**

Primera: Existen solo diferencias significativas en el síndrome de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal, según sexo.

Segunda: Existen solo diferencias significativas en el síndrome de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal, según estado civil.

Tercera: Existen solo diferencias significativas en el síndrome de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal, según cantidad de hijos.

Cuarta : La dimensión de despersonalización no presente diferencias significativas, según las variables sociodemográficas de sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos



## VII. RECOMENDACIONES

- Ahondar más en otras investigaciones similares para poder encontrar estrategias para evidenciar el síndrome de burnout.
- Durante la revisión de la presente investigación, se encontró que la mayoría de estudios se han visto con enfoque cuantitativo, sería muy interesante hacerlas con un enfoque cualitativo.
- Dentro de las instituciones policiales se debería promover actividades extralaborales, como taller de yoga, taller de baile, talleres deportivos, etc.
- Implementar un espacio de ocio y/o un lugar de descanso, para que así el policía en su tiempo libre, puedan entretenerse o descansar antes de volver al trabajo.
- Contar con un psicólogo a cargo en esa entidad, ya que el policía es atendido por un psicólogo sólo cuando será promovido de nivel.

Como prevención para esta condición, se podrían implementar estudios periódicos para detectar y ayudar a los policías.

- Además, es muy importante implementar medidas de prevención, como talleres, para mitigar la condición del síndrome de burnout, si bien los niveles altos no son la mayoría de casos, es muy relevante trabajar con la población.

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Alves, C., Bendassolli, P., & Gondim, S. (2017). Trabajo emocional e burnout: um estudo com policiais militares. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3). <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505>
- Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>.
- Bejarano, Y., Gómez, M., Ariza, C., Prieto, B., & Espinosa, N. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-71. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67923973004.pdf>.
- Callirgos, Y. (2017). Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017 (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11245/Callirgos\\_DYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11245/Callirgos_DYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Carlín, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>.

Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadores (2006). Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout). Madrid. [http://navarra.ugt.org/salud\\_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1](http://navarra.ugt.org/salud_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1)

Dominguez, C., Hederich, C. & Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1). en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80515880012>

Emilia, I., Extremera, R., Pecino, C., & De La Fuente, G. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25(4). <http://www.psicothema.com/pdf/4142.pdf>

Escudero, J., Delfín, L., & Arano, R. (2015). Estudio de la relación entre el síndrome de quemado por el trabajo (Burnout) y la antigüedad laboral, en el personal policiaco operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, período 2014-2015. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 20-8. <http://www.uv.mx/iiesca/files/2016/04/03CA201502.pdf>

Esquivel Yauri, F. G. (2019). Afrontamiento y síndrome de burnout en personal policial de Chimbote. (Tesis para obtener la licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34626>

Figuroa, M. & Andrade, M. (2017). Medición y prevención del síndrome del burnout en los agentes de tránsito de la EMOV EP. (Tesis para optar el título). <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7021/1/12969.pdf>.

Flores J. (2006). Síndrome de Burnout del pediatra: prevención y control.  
[http://www.sccalp.org/boletin/197/BolPediater2006\\_46\\_235-243.pdf](http://www.sccalp.org/boletin/197/BolPediater2006_46_235-243.pdf).

Gershon, R., Lin, S., & Li, X. Work stress in aging police officers. *Journal of occupational and environmental medicine*(2002), pp. 160-167.

Gil-Monte, P. y Pieró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología* (1999).

[http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF).

Gonzales, M., Lacasta, M. y Ordóñez, A (2008). El síndrome de agotamiento profesional en oncología. Madrid: Editorial Medica Panamerican

[https://books.google.com.pe/books/about/El\\_S%C3%ADndrome\\_de\\_Agotamiento\\_Profesional](https://books.google.com.pe/books/about/El_S%C3%ADndrome_de_Agotamiento_Profesional).

Guamán, J. (2015). Prevalencia y Factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de Tropa de la Brigada de Artillería N 27 “PORTETE” Cuenca 2014 (Doctoral dissertation, Tesis para Titulación de especialista en Medicina Interna, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Cuenca-Ecuador).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. (6).

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huamán Cano, K. M. (2017). La influencia del Departamento de Investigación Criminal (DEPINCRI) en la reducción del crimen organizado de la ciudad de Chimbote, año 2016. Tesis para obtener el título. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10272/huaman\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10272/huaman_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hurtado de Barrera, J. (1998). Metodología de la investigación holística. Fundacite-SYPAL. Caracas.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona. Martínez Roca

Martínez, I. y Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Revista de educación (2003). [https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4849/estudio\\_del\\_burnout\\_y\\_engagement.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4849/estudio_del_burnout_y_engagement.pdf)

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). MBI: The Maslach Burnout Inventory. [https://www.researchgate.net/profile/Christina\\_Maslach/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf)

Mendoza, L. (2013). Universidad saludable, burn-out. <http://universidadmazaasaludable.blogspot.com/search?q=burn>

Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional.

[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.p](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.p)

Paine, W.S. (1982). *The Burnout Syndrome in Context*. London: J.W. Jones.

Pineda, E. (Ed). (1994). *Metodología de la Investigación Científica*. Washington: E.E.U: Editorial Limusa

Pines, A. y Maslach, C. (Abril/ mayo, 1978). Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Setting. *HospitalCommunityPsychiatry*, 29, 233-237

Pinzón, y Torres. Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis-Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM*, 2014; 5 (5): 62-73

Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de lima* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6394>

Sánchez, N, & Jose, M. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172948272012000100009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272012000100009&lng=es&tlng=es)

Sarsosa, Paerez, & Alzat. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*,

Seisdedos, N. (1997). MBI. Inventario "Burnout" de Maslach Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial. Manual Madrid: Tea

Sinarahua Ramírez, M. S. (2017). Prevalencia de Síndrome de Burnout en personal de serenazgo municipal 2017. (Tesis de licenciatura de la Universidad Científica del Perú).

<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/303>

Solís, R., & González, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5234296>

SOLVE, O. (2012). Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: guía del formador.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/-safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_203380.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf)

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa.

Torres, R. (2016). Health in All Policies. *Revista Argentina de Cardiología*, 84(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 24 de septiembre de 2019]. ISSN: 0034-7000. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3053/305345324002>

Vásquez, M. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencias de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Revista de Neuro - Psiquiatría* (2014). <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/2031>

Valladares, I. (2017). Síndrome de burnout en agentes policiales de la División Policial de Huaral Perú 2017 (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares\\_LL.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares_LL.pdf?sequence=1)

Verardi, Carlos Eduardo, & de Oliveira Santos Miyazaki, Maria Cristina, & Kawano Nagamine, Kazuo, & da Silva Lobo, Ana Paula, & Micelli Domingos, Neide Aparecida (2012). Esporte, stress e burnout. *Estudos de Psicologia*, 29(3),305-313. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3953/395335570001>



## ANEXOS

### Anexo 1 – Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Unidad de puntaje	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
Síndrome de burnout	Síndrome que da una respuesta no adecuada generada por el estrés crónico, y su característica principal es el agotamiento físico, psicológico o emocional, la despersonalización en el vínculo con otras personas, así como la presentación de sentimientos de insuficiencia para su trabajo. (Maslach y Jackson, 1986).	Esta variable será medida mediante la puntuación obtenida del Inventario de Burnout de Maslach, adapta por Callirgos en el 2017 a los policías de un departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana.	<p style="text-align: center;">Agotamiento emocional</p> <p style="text-align: center;">Despersonalización</p> <p style="text-align: center;">Realización personal</p>	<p style="text-align: center;">Emoción Agotamiento Tensión Estrés Fatiga</p> <p style="text-align: center;">Frustración Culpa Indiferencia Conflicto Personalidad</p> <p style="text-align: center;">Autoeficacia Realización personal</p>	<p style="text-align: center;">1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.</p> <p style="text-align: center;">5, 10, 11, 15, 22.</p> <p style="text-align: center;">4, 7, 9, 12, 17.</p>	Ordinal: explica las variables de un constante en el que se pueden organizar las estimaciones. En esta oportunidad, la variable no solo corresponde a grupos, sino que también pueden establecer relaciones superiores, inferiores o iguales entre los elementos (Alarcón, 2008)	<p style="text-align: center;">Bajo: menos que 16 Medio: 17-27 Alto: 28 a más</p> <p style="text-align: center;">Bajo: menos que 5 Medio: 6-10 Alto: 11 a más</p> <p style="text-align: center;">Bajo: 40 a más Medio: 34-39 Alto: Menos que 33</p>

## **Anexo 2 – Instrumento de recolección de datos**

### **Ficha técnica del Inventario del Síndrome de burnout**

#### **Ficha Técnica**

Nombre	: Inventario de Burnout de Maslach
Autores	: C. Maslach y S.E. Jackson.
Año	: 1981
Traducción	: N. Seisdedos. Departamento de I+D de Tea : Ediciones S.A., Madrid, 1997
Procedencia	: Estado Unidos
Propósito	: Evaluación de las dimensiones de síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).
Escala tipo	: Tipo Likert
Adaptación	: Callirgos (2017). Lima, Perú.
Administración	: De forma personal o en conjunto
Duración	: Flexible, entre 15 y 20 minutos en terminarlo
Finalidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel laboral.
Nivel de dimensiones	: Alto - Medio - Bajo
Implementos	: Un cuadernillo, que contiene los 22 items, hojas de respuesta para registrar las respuestas de los individuos

## INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

ÍTEMS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas.							
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.							
18. Me siento estimado después de haber trabajado con las personas.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

*Fuente: Calligos 2017*

### Anexo 3 - Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año de la universalización de la salud"*

Callao, 22 de agosto de 2020

Señor Comandante  
MENDEZ QUILCA EDWIN  
Jefe de la DEPINCRI – SAN MIGUEL  
Presente

De mi consideración:

Tengo el honor de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, soy **KRYSTELL MIRELLA SIMON RIOS**, estudiante del 11° ciclo de la carrera de Psicología con código de estudiante **6700260132** de la Universidad Cesar Vallejo, el motivo del presente tiene como finalidad solicitar autorización para mi trabajo de investigación sobre **"SINDROME DE BURNOUT EN POLICÍAS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA METROPOLITANA 2020"**, agradezco por antelación me brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

Hago propia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

---

Krystell Mirella Simon Rios  
Estudiante de la EP Psicología  
UCV Filial Callao

## Anexo 4 - Respuesta de el comandante

*"Año de la universalización de la salud"*

Lima, 22 de agosto de 2020

Señorita  
SIMON RIOS KRYPELL MIRELLA  
Estudiante de Psicología  
Presente

De mi consideración:

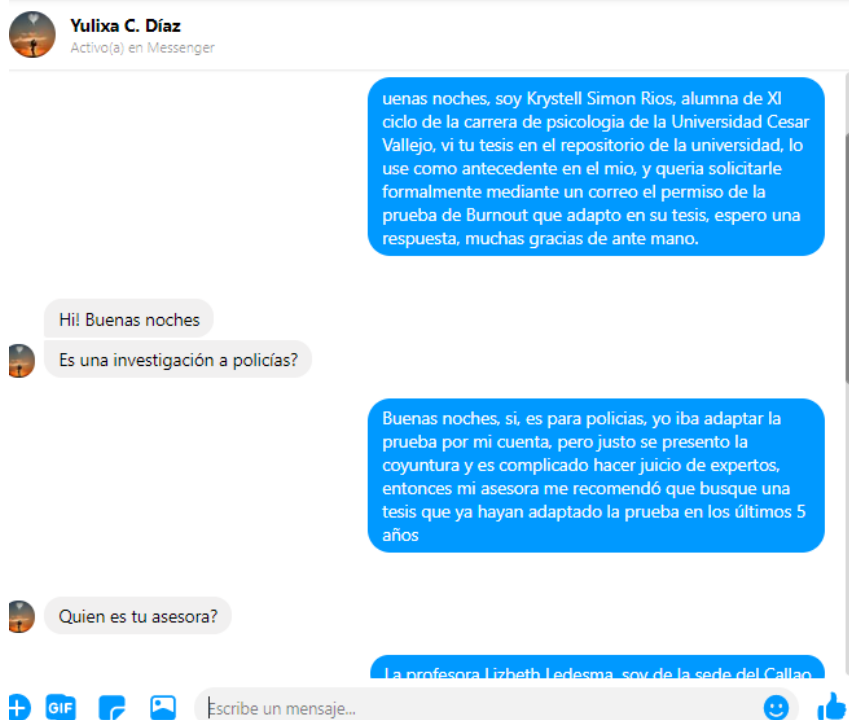
Yo, Edwin Mendez Quilca, Jefe de la DEPINCRI San Miguel, por este medio doy mi autorización a Krystell Mirella Simon Rios, estudiante del 11 ciclo de la carrera de Psicología, de la Universidad Cesar Vallejo, para que realice su trabajo de investigación sobre "SINDROME DE BURNOUT EN POLICÍAS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA METROPOLITANA 2020", en la entidad que está bajo mi dirección.

Atentamente,



Comandante Edwin Mendez Quilca  
Jefe de la DEPINCRI San Miguel

## Anexo 5 - Respuesta de la autorización del instrumento adaptado.



Buenas noches, adjunto el formato que le comente , muchas gracias .



**Yulixa Elizabeth Calligos Diaz** <yulixa158@gmail.com>

mar, 9 jun, 17:15 ☆ ↶ ⋮

para mí ↵

Hola Krystel buenas tardes, me facilitas por favor el documento de la respuesta para imprimir y firmar para luego escanear y enviartelo ... Gracias

👍

El vie, 5 de jun, de 2020 11:05 p. m., Krystel simon rios <[krystelamonris@gmail.com](mailto:krystelamonris@gmail.com)> escribió:  
Buenas noches, adjunto el formato que le comente , muchas gracias .

## Anexo 6 – Cuadros de fiabilidad

### Análisis de fiabilidad y Comparación de las dimensiones, según edad.

**Tabla 8**

*Análisis de fiabilidad*

Dimensión	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Agotamiento emocional	,964	9
Despersonalización	,590	5
Realización personal	,836	8

**Tabla 9**

*Comparación de las dimensiones, según edad.*

Dimensiones	Edad	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p
Agotamiento emocional	25-30	12	21.92	47.441	3	0.000
	31-40	23	27.41			
	41-50	47	61.15			
	51-60	18	71.25			
Despersonalización	25-30	12	53.67	4.266	3	0.234
	31-40	23	54.11			
	41-50	47	44.60			
	51-60	18	59.19			
Realización personal	25-30	12	69.75	40.116	3	0.000
	31-40	23	77.28			
	41-50	47	35.71			
	51-60	18	42.06			

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: EDAD

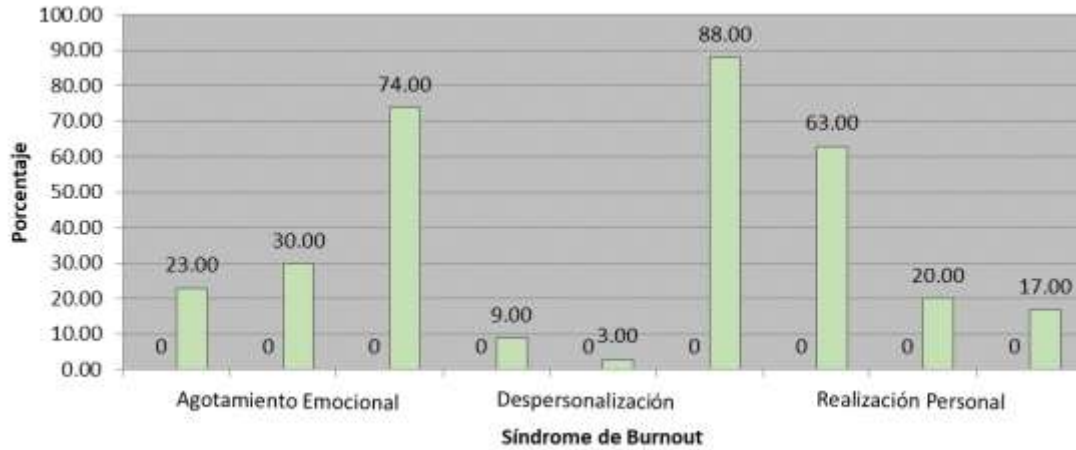
*Nota:* En la tabla 9 se puede observar que existen diferencias significativas al comparar los grupos de edades de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas.



## Anexo 9 – Figuras

**Figura 1**

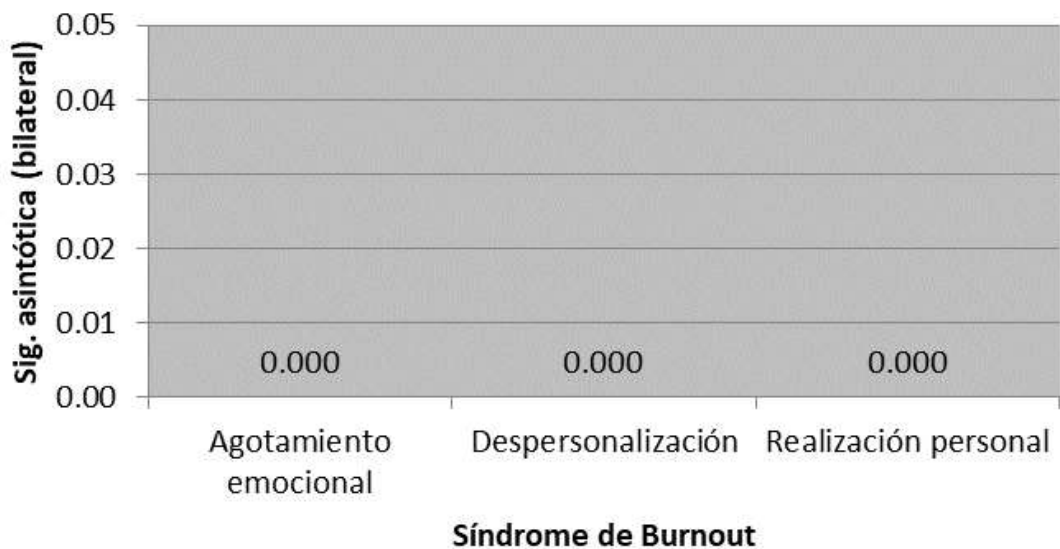
*Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en la muestra aplicada*



Nota. En la figura 1 se observa la distribución porcentual de dimensiones del síndrome de burnout de Maslach, donde resaltan los niveles alto en las dimensiones: agotamiento emocional (74%), despersonalización (88%). En la realización personal, 63% presentan nivel bajo.

**Figura 2**

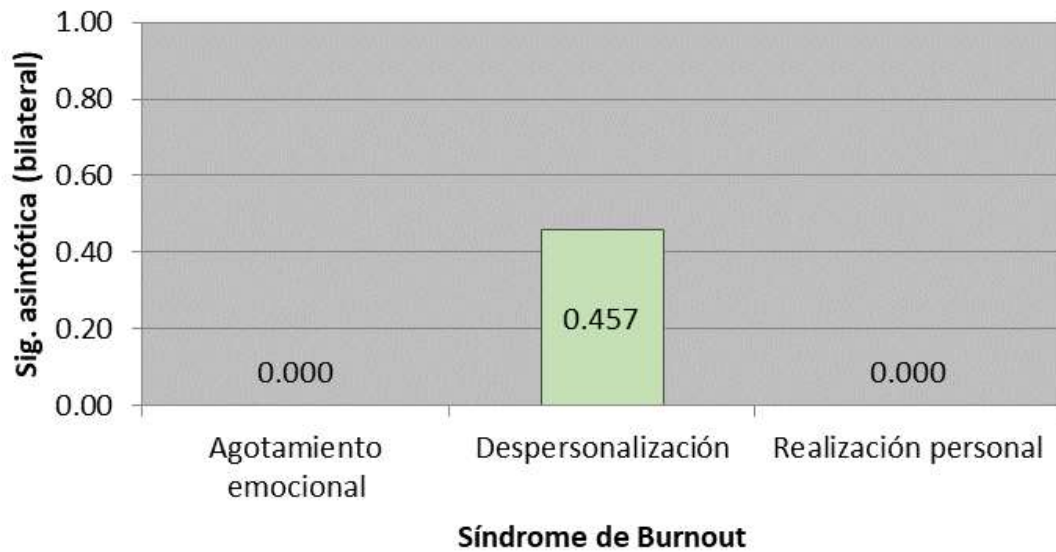
*Prueba de normalidad de Kolgomorov - Smirnov*



Nota. En la figura 2 se observa la distribución porcentual de puntuaciones de la variable y sus dimensiones, que presentan el índice de significancia menor a 0.05.

**Figura 3**

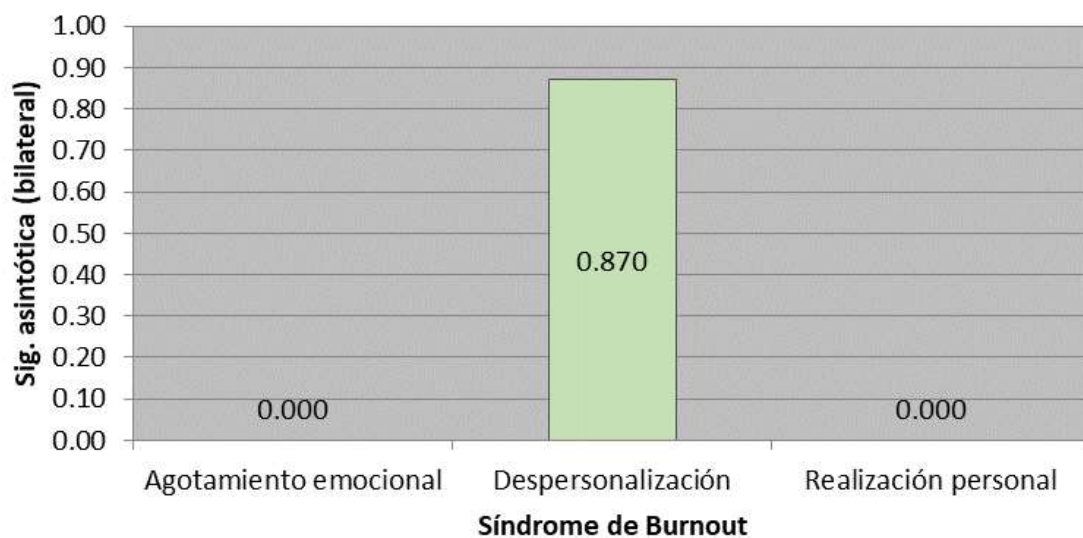
*Comparación de las dimensiones, según sexo (Sig. Asintótica)*



Nota. En la figura 3 se observa la que existen diferencias significativas al comparar el sexo de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas y se rechaza la hipótesis del investigador.

**Figura 4**

*Comparación de las dimensiones, según estado civil (Sig. Asintótica)*

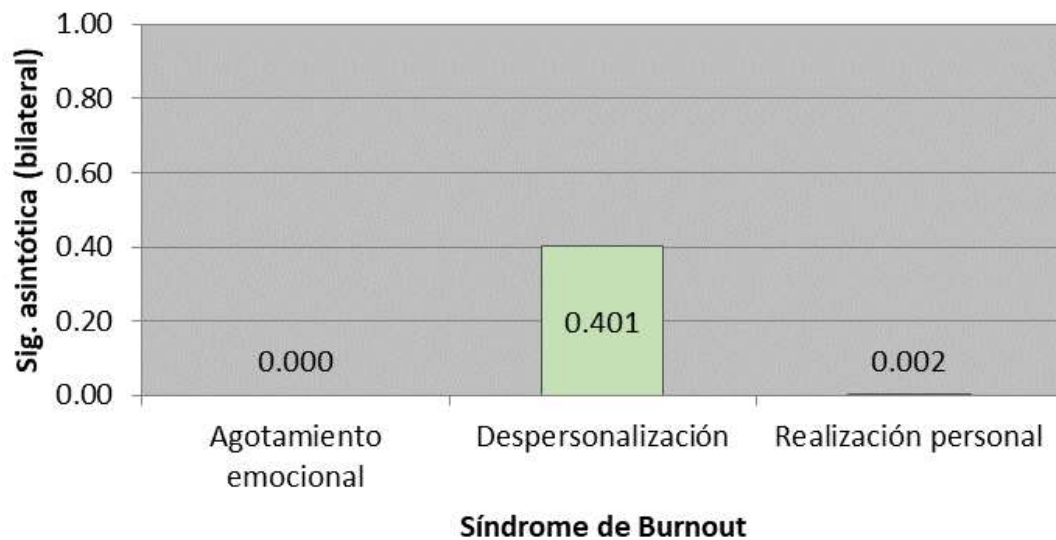


Nota. En la figura 4 se observa que existen diferencias significativas al comparar considerando el estado civil de los encuestados en las dimensiones de

agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas y se rechaza la hipótesis del investigador.

### Figura 5

*Comparación de las dimensiones, según número de hijos (Sig. Asintótica)*



Nota. En la figura 5 se observa que existen diferencias significativas al comparar considerando la cantidad de hijos de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal ( $p < 0,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis del investigador. En el caso de la despersonalización ( $p > 0,05$ ) no se encuentran diferencias significativas y se rechaza la hipótesis del investigador.