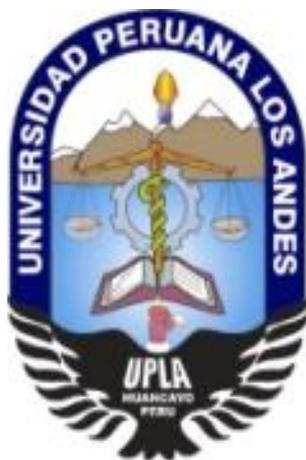


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

**Título** : **SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN HUANCAYO – 2021**

**Para optar** : Título Profesional de Psicóloga

**Autor** : Bachiller Beramendi Condor Alisson Yasmira  
Bachiller Solorzano Pomachagua Janeth Jackelin

**Asesores** : Mg. Castillo Bernia, Joan Manuel  
Mg. Hugo Alayo, Carla Romina

**Línea de Investigación Institucional** : Salud y Gestión de la Salud

**Fecha de inicio y culminación** : Setiembre 2021 – Enero 2022

Huancayo, Perú 2022

## DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis, a nuestros padres quienes, con esfuerzo, apoyo constante incondicionalmente hemos podido sostener la motivación para seguir nuestro futuro profesional y hoy en día culminar la investigación como paso para cumplir nuestras metas.

## AGRADECIMIENTO

Gracias al Divino redentor por concedernos el estar presente y así mismo a nuestras familias, por apoyarnos en las decisiones que hemos tomado para realizar la tesis, a la vida porque cada día nos da una oportunidad para crecer humanamente.

Alisson Yasmira Beramendi Condor y Janeth Jackeline  
Solorzano Pomachagua

## INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada tuvo como objetivo determinar el nivel del síndrome de burnout en efectivos policiales de la División de Investigación Criminal (DIVINCRI) en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.

Según los estudios de diversas perspectivas correspondientes al síndrome de Burnout, los métodos de afrontamiento son concluyentes para conservar una conexión y trabajo óptimo ya sea en la institución, núcleo familiar y en lo personal; previniendo desajustes en la persona.

El síndrome de Burnout fue definido en los años 70 por primera vez por el psicólogo estadounidense Herberg Freudenberger, describiéndolo como una condición de estrés severo que conduce a un grave agotamiento, físico, mental y emocional. Definido en tres componentes que son el agotamiento, el cinismo y la ineficiencia, según la investigación de la Dra. Christiana Maslach de la Universidad de Berkeley en California, quien se desempeñaba como catedrática de psicología (Sarmiento, 2019).

Conocer la causa del síndrome de burnout, nos ayuda a combatirlo. Por ello la Dra. Christina Maslach, identifico seis áreas que experimentan ciertos desequilibrios que llevan al burnout: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores. El identificarlos nos ayudaría a realizar algunos ajustes sin embargo no es suficiente si se combate el burnout (Mayorga,2021).

El Síndrome de Burnout se da en un ámbito laboral donde las personas se comprometen con su trabajo, debido a que es un proceso constante se llega a un desgaste emocional que puede durar hasta ocho años afectando el campo donde la persona se desarrolla laboralmente. (Mouzo, 2019).

Debido a ello nuestro interés de investigar el Síndrome de Burnout en una institución castrense y con funciones de autoridad donde su interacción con la población es constante a ello se suma la sobre carga laboral incluyendo la presión de resultados que influiría para que más efectivos policiales padezcan este síndrome.

La Policía Nacional del Perú es una organización, que sustenta su objetivo en conservar y restituir el orden interno, cada efectivo policial deberá avalar el acatamiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, previniendo, investigando y combatiendo la delincuencia y ataques; brindando protección y asistencia a los ciudadanos.

La investigación estuvo sustentada por la teoría del modelo explicativo del burnout de Maslach, así mismo se aplicó la metodología de tipo de investigación básico con un nivel descriptivo y un diseño no experimental descriptivo simple respaldados por el sustento científico de Hernandez, Baptista y Fernández.

Todo el contenido de la investigación incluye cinco partes, la primera contiene el planteamiento del problema, donde se describe el problema general de nuestra investigación, así como los problemas específicos y el objetivo al cual apunta el transcurso de la recopilación de datos. En el segundo capítulo se encontrará el sustento teórico de nuestra investigación para ello tendremos el desarrollo de antecedentes nacionales e internacionales así como la teoría del modo explicativo de Maslach describiendo sus variables y dimensiones. En una tercera parte se describe porque nuestra investigación no tiene hipótesis y sustentaremos las variables a usar. La cuarta parte comprende la metodología que se utilizó en el desarrollo del actual estudio, considerando el tipo, nivel, diseño y se definió la población y muestra en nuestra investigación. Y en la quinta y última parte se desarrolló el presupuesto y cronograma del estudio de investigación.

## CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCIÓN

CONTENIDO

CONTENIDO DE TABLA

CONTENIDO DE FIGURA

RESUMEN

ABSTRAC

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	14
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema General	15
1.3.2. Problema (s) Específico (s)	15
1.4. Justificación	15
1.4.1. Social	15
1.4.2. Teórica	16
1.4.3. Metodológica	16
1.5. Objetivos	16
1.5.1. Objetivo General	16
1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)	17
II. MARCO TEÓRICO:	18

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	18
2.2. Bases Teóricas o Científicas	25
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	34
<b>III. HIPOTESIS</b>	
3.1 Hipótesis General	37
3.3 Operacionalización de Variables	38
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	39
4.1 Método de Investigación	39
4.2 Tipo de Investigación	39
4.3 Nivel de Investigación	39
4.4 Diseño de la Investigación	39
4.5 Población y muestra	40
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	41
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	43
<b>V.- RESULTADOS</b>	44
5.1. Descripción de los resultados	44
<b>DISCUSIÓN</b>	50
<b>CONCLUSIÓN</b>	52
<b>RECOMENDACIONES</b>	53

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

55

## ANEXO

**Anexo 1.** Matriz de consistencia.

**Anexo 2.** Matriz de operacionalización de variables.

**Anexo 3.** Matriz de operacionalización del instrumento.

**Anexo 4.** Instrumento de investigación.

**Anexo 5.** Autorización para realizar el proyecto de investigación

**Anexo 6.** Confiabilidad del instrumento

**Anexo 7.** Validez del instrumento

**Anexo 8.** Data de procesamiento de datos – prueba piloto

**Anexo 9.** Data del procesamiento de datos

**Anexo 10.** Consentimiento y asentimiento informado

**Anexo 11.** Fotos de la aplicación del instrumento

**Anexo 12.** Declaración de confidencialidad

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Resultados de los efectivos policiales según sexo que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.....</i>	42
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultados según edad de los efectivos policiales que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.....</i>	43
<b>Tabla 3.</b> <i>Resultados del nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.....</i>	44
<b>Tabla 4.</b> <i>Resultados del nivel en la dimensión de cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.....</i>	45
<b>Tabla 5.</b> <i>Resultado del nivel en la dimensión realización personal del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.....</i>	47

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	<i>Esquema del diseño de estudio.....</i>	38
<b>Figura 2.</b>	<i>Resultados de los efectivos policiales según sexo que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.....</i>	43
<b>Figura 3.</b>	<i>Resultados según edad de los efectivos policiales que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.....</i>	44
<b>Figura 4.</b>	<i>Resultados del nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.....</i>	45
<b>Figura 5.</b>	<i>Resultados del nivel en la dimensión de cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.....</i>	46
<b>Figura 6.</b>	<i>Resultado del nivel en la dimensión realización personal del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.....</i>	47

## RESUMEN

La investigación con rótulo: Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo – 2021, tiene como objetivo determinar el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal de Huancayo. Asimismo, no se formula hipótesis por ser de tipo descriptivo simple y no pronosticar un hecho o dato. La investigación se sitúa en el enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel descriptivo de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 96 efectivos policiales que laboran en la DIVINCRI de Millotingo, lo efectivos del orden fueron evaluados con el cuestionario Inventario de burnout de Maslach anticipadamente se procedió a la validación y la confiabilidad. Concluyendo el estudio se determinó que el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en Huancayo, 2021 es bajo. Luego de aplicar el cuestionario para la investigación el nivel conseguido en la dimensión agotamiento emocional, el 62.50% que es mayor a la mitad de la muestra evaluada que está representado por 60 efectivos policiales dieron como resultado un nivel bajo en esta dimensión, mientras que en la dimensión cinismo o despersonalización un 59.38% que está representado por esta muestra tiene un nivel bajo, seguido de un nivel alto con el 25% y posteriormente el nivel intermedio con el porcentaje de 15.62% y en la dimensión realización personal es nivel bajo, la mitad de la muestra lo cual cuantifica 49 policías obtuvieron resultados bajos, en la dimensión de realización personal, con un nivel alto de 31.25% y nivel intermedio con 18.75% que ambos sumados también dan un 50%.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, pandemia, agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y realización personal.

### ABSTRAC

The research entitled: Burnout syndrome in police officers of the criminal investigation division in times of pandemic in Huancayo - 2021, aims to determine the level of burnout syndrome in times of pandemic in police officers of the criminal investigation division of Huancayo. Likewise, no hypothesis is formulated because it is of a simple descriptive type and does not predict a fact or data. The research is situated in the quantitative approach, basic type, descriptive level of non-experimental design. The population and sample consisted of 96 police officers who work in the DIVINCRI of Millotingo, the officers of the order were evaluated with the Maslach Burnout Inventory questionnaire, in advance, the validation and reliability were proceeded. Concluding the study, it was determined that the level of burnout syndrome in times of pandemic in police officers of the criminal investigation division in Huancayo, 2021 is low. After applying the questionnaire for the investigation, the level achieved in the emotional exhaustion dimension, 62.50%, which is greater than half of the evaluated sample that is represented by 60 police officers, resulted in a low level in this dimension, while in the dimension cynicism or depersonalization 59.38% that is represented by this sample has a low level, followed by a high level with 25% and later the intermediate level with a percentage of 15.62% and in the dimension personal fulfillment is low level, the Half of the sample, which quantifies 49 policemen, obtained low results, in the dimension of personal fulfillment, with a high level of 31.25% and an intermediate level with 18.75%, which both added together also give 50%.

**Keywords:** burnout syndrome, pandemic, emotional exhaustion, cynicism or depersonalization, and personal fulfillment.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **I.1 Descripción de la realidad problemática**

Caycho, Carbajal, Vilca, Heredia y Gallegos (2020) asegura que se ha podido evidenciar en su investigación muy poca importancia a la salud psicológica a los miembros de la policía en estos tiempos de COVID – 19. Una investigación realizada a 67 estudios de 24 países, indico con mayor frecuencia la depresión, trastorno de estrés postraumático, trastorno de ansiedad generalizada asimismo presentación de ideas suicidas y la dependencia del alcohol. Cuentan con recursos limitados, exponiéndose al riesgo del contagio lo cual conlleva a un estrés y a una mayor carga laboral ya que los profesionales con mayor grado de afectación durante la crisis sanitaria fueron los policías, por encontrarse al frente de la lucha constante del corona virus, quienes estadísticamente superan el grado de mortalidad a diferencia de otros profesionales. Caycho et al. (2009) refieren que se debe optar por acciones inmediatas que sirvan para sosegar el efecto perjudicial de la crisis sanitaria sobre la salud mental de los efectivos del orden para ello será necesario optimizar los contextos de trabajo, con un equipamiento adecuado.

La institución más importante de salud conocido como la OMS dispone en el año 2000 que el síndrome de burnout, pone en peligro el entorno laboral, calidad de vida, perjudicando su salud mental y a consecuencia de todo ello corre riesgo la vida del ciudadano, una persona que padece del síndrome de burnout proveerá una atención insuficiente a los usuarios, asimismo presentara deficiencias al momento de desarrollar sus actividades, se verá aumento del ausentismo, teniendo como consecuencia, pérdidas económicas, déficit en las metas de la empresa (Saborío e Hidalgo, 2015).

Asimismo, la Organización Mundial de La Salud procedió a un reconocimiento oficial del burnout o “síndrome de estar quemado” como una enfermedad, tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de salud y conexos (CIE-11), entrara en vigor el próximo 1 de enero del 2022. (Organización Médica Colegial de España, 2021).

En una investigación en pacientes del Hospital Antonio Lorena del Cuzco, presentan cifras alarmantes de síndrome de burnout ya que uno de cada 10 trabajadores se ve afectado seriamente su desempeño del servicio que brindan. (Sarmiento, 2019).

De cada diez personas el 60% señala que su responsabilidad laboral ha sido agobiante el último año, ostentando una pérdida de productividad y rendimiento. Así mismo manifiesta que las emociones son importantes para el sustento de la vida, frente a ello debemos orientar un trabajo de fortalecimiento de emociones y cualquier riesgo debería ser detectado en la primera fase para controlarlo en sus inicios. (Olavarría, 2018)

## **I.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación temporal**

La investigación se ejecutó con la participación de efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo. Se realizó desde el mes de setiembre 2021 a enero del año en curso. De manera directa previa a una coordinación respetando los protocolos de seguridad por la pandemia, tanto los investigadores y los efectivos policiales.

### **1.2.2. Delimitación espacial**

La institución policial donde se desarrolló la investigación está situada en la Av. 13 de noviembre en el distrito Tambino, uno de los 9 distritos de la Provincia de Huancayo en la región Junín. Esta sede policial es conocida como la División de Investigación Criminal de Millotingo una instalación de cuatro pisos de material noble color verde.

### **1.2.3. Delimitación temática**

Maslach definió a nuestra variable de estudio como el desgaste laboral de los ciudadanos que trabajan en múltiples áreas que se encuentran en relación constante y directa con el público y/o usuarios. Asimismo, el sustento teórico de Maslach y Jackson (1981,1982), basado en el síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y dificultad para el logro / realización personal (RP), que delimitara nuestro estudio sobre el síndrome de burnout en tiempos de pandemia en personal policial de sexo masculino y femenino que laboran en la división de investigación criminal en Huancayo.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?

¿Cuál es nivel en la dimensión cinismo o despersonalización de síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?

¿Cuál es el nivel en la dimensión eficacia profesional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Social o práctica**

Desde Marzo del 2020, tras desencadenarse la crisis sanitaria en el Perú frente al contagio masivo de la COVID- 19, hizo que nos encontráramos en esta situación en la que se crea una vulnerabilidad emocional en el personal que labora en primera línea quienes continuaron realizando sus labores, como es el caso de los agentes del orden de las instituciones policiales, teniendo en cuenta ello a un inicio de la investigación nos planteamos como objetivo determinar los niveles del síndrome de burnout y sus respectivas dimensiones, de esta manera los resultados, obtenidos

apertura un panorama de conocimiento actual de la realidad emocional en la que se encuentran los efectivos policiales, obteniendo como resultado un nivel bajo de síndrome de burnout ayudará a que el personal especializado de la sanidad pueda aplicar planes de intervención en primera línea para prevenir la aparición de indicadores que reflejen la presencia del síndrome de burnout en sus trabajadores.

#### **1.4.2 Teórica o científica**

La investigación se justificó según el sustento que planteo Maslach y Jackson que se basó en el síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y dificultad para el logro / realización personal (RP), dichas dimensiones nos permitió conocer el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales que se desempeñen profesionalmente en la sede policial de la División de Investigación Criminal en Millotingo - Huancayo, asimismo a partir de los datos que se obtuvieron en la investigación cualquier profesional interesado en la población y muestra de nuestra investigación podrán apoyarse del sustento teórico y las estadísticas del resultado obtenido para base de partida de su problema, objetivo e hipótesis de futuras investigaciones.

#### **1.4.3 Metodológica**

Según el uso correcto del método general de investigación, es de método científico de tipo básica, nivel descriptivo de diseño no experimental descriptivo simple, con el uso del inventario de burnout de Maslach, este instrumento ayudo a describir lo niveles de nuestra variable de estudio en tiempos de pandemia del personal policial de la división de investigación criminal. El instrumento del MBI cumplió los estándares de confiabilidad y validez por Castillo y Paredes (2020), además se verificó con el modelo de consistencia interna de alfa de Cronbach.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar, el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en Huancayo, 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Describir el nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.

Definir el nivel en la dimensión cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.

Identificar el nivel en la dimensión eficacia profesional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales

Frente al análisis de los datos estudiados de investigaciones anteriores están son las contribuciones académicas que aportan a nuestro objetivo de estudio.

Salas y Bustamante (2019), en su investigación “*Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019*”, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en Personal Policial de Investigación del departamento de Cajamarca. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva correlacional, teniendo como población 160 Policías de Investigación del departamento de Cajamarca de sexo masculino y femenino. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986) y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés de Carver et al. (1989) adaptado al contexto peruano por Casuso (1996). Los resultados fueron que el afrontamiento al estrés se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal policial del

departamento de Cajamarca 2019. Más del 60% del personal policial practican el estilo de afrontamiento del estrés enfocado en la emoción, el 39% enfocado en el problema, y el 1% aplica otros estilos de afrontamiento. El 71% del personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca presentan el síndrome de Burnout a nivel medio, el 6% a nivel muy bajo y cerca de la cuarta parte 23% un nivel alto. Entre las conclusiones de la investigación desarrollada en el 2019 en la ciudad de Cajamarca se resalta el porcentaje mayor de 70 de presencia de burnout en el nivel medio siendo un aporte científico para nuestra investigación.

Parrera (2020), en su investigación *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú, 2020*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout (SB) y las estrategias de afrontamiento (EA) en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú. La investigación fue no experimental, transversal, y de diseño descriptivo, comparativo y correlacional, su muestra estuvo compuesta por 251 policías. Se empleó los instrumentos del Inventario de Burnout de Maslach (IBM) y el cuestionario COPE- 28 de Carver. Los resultados reflejan niveles medios de agotamiento emocional (41.4%), nivel bajo de despersonalización (39%), y nivel medio de realización personal (43.4%). En conclusión, en cuanto al síndrome de burnout no se encontró diferencias significativas, es decir que puede presentarse en la misma magnitud en cualquier de las edades, grados o tiempo de servicio, y que son otras las variables que intervienen en su desencadenamiento.

Gonzales (2017), en Lima Perú, en su tesis de nombre: *“Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”*. La investigación tuvo como objetivo identificar la

correlación que existe entre el síndrome de Burnout y la agresividad en los efectivos de la policía nacional del Perú. Es de tipo correlacional con un diseño no experimental – transversal, conto con una muestra de 236 efectivos, utilizando como instrumento el inventario de Maslach y Buss. mostrando como resultado que el síndrome de burnout y la agresividad se relaciona de manera positiva y muy significativa, ya que el 37.7%de la población tienen un síndrome de burnout promedio, seguido de un 34.3% con un nivel alto y el 28% muy alto. Entre las conclusiones primordiales para nuestra investigación se resalta que el nivel predominante del síndrome de burnout en la población evaluada es promedio, seguido de un nivel alto y un nivel muy alto.

Sánchez (2018), en su investigación *Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017*. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017. Es de tipo correlacional de diseño no experimental. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el Cuestionario Maslach Burnout Inventory –Hs (revisado por Moreno, 2015) y el Cuestionario Font Roja (revisado por Núñez, 2006). Los resultados que aportaron fue la prevalencia de un nivel bajo de síndrome de burnout en el 67.4% de las enfermeras y un nivel medio de Satisfacción laboral en el 72.7% de las enfermeras del Hospital. Se resalta como conclusión que en la población de enfermeras del Hospital Reátegui cuyo estudio se realizó en el año 2017 que refleja un nivel bajo de síndrome de burnout que esta representado por mas del 67% de la población evaluada, ello refleja

un resultado importante que el personal de enfermería se encuentra en la lucha constante de la COVID - 19 y sus diversas variantes hasta la actualidad.

Linares y Poma (2016), en su investigación: *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016*, tuvo como objetivo establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, contando con 150 policías a quienes se le aplicaron el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) y el y el Maslach Burnout Inventory . Es de tipo correlacional de diseño no experimental. Como resultados se obtuvo que solo el 25,3% de los efectivos policiales presentan niveles bajos de agotamiento emocional y los demás participantes tienen niveles altos y moderados de agotamiento emocional. Asimismo, el 22% de efectivos presentan puntajes altos en despersonalización y el 36,7% puntajes moderados y en cuanto a la realización personal el 29,3% de los efectivos policiales, presentan puntajes bajos. Se concluye que el personal policial encuentra dificultades en cuanto al estilo de afrontamiento ya sea enfocado en problemas asimismo la resolución activa de un contexto angustiante, frente al agotamiento emocional los resultados nos detallan que más del 70% presentan porcentajes significativos en nivel alto y moderado

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Montero, Cortes y Hernández (2020), en su artículo de investigación *Síndrome de burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos* tuvo como propósito estudiar si existe correlación entre los criterios a partir de los cuales se diagnostica síndrome de *burnout* y el sistema de beneficios e incentivos que la institución policial castrense del País de Colombia brinda a su

personal que trabaja en el área de vigilancia para lo cual utilizó un diseño descriptivo correlacional, trabajando con una muestra de 1817 policías, los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. Se obtuvo como resultados respecto a la edad de los policías dentro del grupo etáreo conformado entre las edades de 38 a 42 años presentan un nivel alto de desgaste emocional, en cuanto al cinismo los policías entre 27 a 31 años también reportaron un nivel alto y en la escala de eficacia profesional mostraron un nivel alto en casi todos los rangos, cabe resaltar que los ciudadanos comprendidos entre las edades de 43 años hasta los 48 años reflejaron estadísticas muy altas. De acuerdo al estado civil de los policías que se encuentra en condición de separados, convivientes y en unión libre en los rasgos de desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional también presenta un nivel alto. Teniendo en cuenta la jerarquía de los intendentes e intendentes jefes presentan niveles altos en la escala de desgaste emocional y en cuanto al cinismo el personal que trabaja en patrulleros fue quienes obtuvieron los niveles muy altos y en cuanto a la eficacia profesional en todos los grados se observan niveles altos. En cuanto al tiempo de servicio la escala de desgaste emocional y cinismo del tiempo que oscila entre los 20 a 24 años de antigüedad así también los que permanecen de cinco a 10 años de antigüedad observaron niveles altos y en cuanto a la eficacia profesional quienes manifiestan el tiempo de 20 a 24 años presentan niveles muy altos. En conclusión, la correlación de las variables del síndrome de burnout y el sistema de beneficios e incentivos evidenció que diversos reforzamientos y/o estímulos puede lograr disminuir los niveles de desgaste emocional. Asimismo, y el cinismo, puede presentar niveles más bajos con actividades deportivas y recreacionales.

Flores y Ruíz (2018), en su investigación *Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel*. Esta investigación tuvo como objetivo abordar la salud mental en una unidad médica de primer nivel, realizando la comparación del burnout en profesionales de salud y personal administrativo. La investigación es de tipo transversal de diseño comparativo, la aplicación fue a 29 profesionales de la salud entre enfermeras y médicos y 29 trabajadores en el área administrativa, para lo cual se empleó un cuestionario de datos sociodemográficos y la escala de Maslach (MBI-HSS). Se obtuvo como resultado que en el personal de salud se encontraron relaciones de las variables tiempo de egreso y distancia hogar- trabajo que predicen el 32.2% la presencia de despersonalización, en el personal administrativo se halló que la escolaridad predice en 20.8% la despersonalización y en 20.5% el cansancio emocional, tanto así la distancia hogar –trabajo predice en 16,5% el cansancio emocional, por último la distancia al trabajo también afecta en 16,5% la falta de realización personal. En conclusión, la comparación del burnout en ambos tipos de profesionales, predomina el nivel bajo y moderado y que la diferencia se encuentra en la despersonalización en la que el personal administrativo muestra indiferencia, desafecto y un mayor grado de empatía hacia el público, este tipo de sentimiento y emociones podría estar asociado a un menor grado de escolaridad, tiempo de retorno de su domicilio a su centro laboral.

Ramírez (2019), en su investigación doctoral titulada: *Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud*. La investigación tuvo como objetivo recabar información general que permita establecer la prevalencia, identificar los perfiles de riesgo teóricos y

comprobar que esos perfiles se reproducen en los profesionales de enfermería que desarrollan su labor asistencial los factores asociados. El estudio que realizaron es de tipo transversal y metacéntrico. Los resultados que se encontraron fue un alto cansancio en el 31% de las enfermeras, el 24% tuvieron alta despersonalización y la baja realización personal se encontró en el 38% de la muestra en los factores que estuvieron relacionados con el burnout incluyeron la experiencia profesional, factores psicológicos y el estado civil. En conclusión, el ser de género masculino, de situación civil soltero y no tener responsabilidades paternas está relacionado con niveles más altos de burnout, en el otro panorama distinto, el personal de enfermería resalta por tener baja realización personal, siendo la dimensión del burnout más afectada en este grupo y área de trabajo en el hospital. Asimismo, se encuentran en una fase avanzada del burnout progresivo.

Agüero (2018), en su investigación *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen*. Valencia, Carabobo (2016), su objetivo fue evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen ubicado en Valencia, periodo Enero-diciembre 2016, la investigación tiene un diseño de campo, no experimental de tipo transversal de nivel correlacional, se aplicó el inventario de Maslach y la técnica del interrogatorio a 49 trabajadores. Teniendo como resultados que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos en un 57,2%. En cuanto a las dimensiones de burnout el 55,1% en la dimensión agotamiento se ubicó en un nivel bajo, el 83,7% se centró en la dimensión despersonalización en un nivel bajo y el 71,4% presenta un nivel alto en cuanto a la realización personal, con tendencia baja de presenta síndrome de burnout. Se concluyó que existe una correlación positiva

entre la primera variable y la dimensión realización personal del síndrome de burnout, así como el agotamiento y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general. En virtud de ello existen oportunidades para obtener altos niveles de satisfacción y advertir la aparición del síndrome.

Chávez (2016), de su investigación realizada con el título del *Síndrome de Burnout en docentes universitarios*, tuvo como objetivo analizar la presencia del síndrome de burnout en docentes universitarios en Latinoamérica y España, como un elemento importante en el bienestar y en la calidad de vida laboral del docente, dando una muestra de 6842 docentes universitarios, siendo de tipo bibliográfica, descriptiva y analítica, donde utilizaron 35 documentos empíricos (artículos científicos), en cuanto a los resultados se evidencio que la mayoría de estudios se ha realizado en Colombia (28,6%), México (22,9) y España (20,0), no se encontraron estudios en Uruguay, Bolivia, Ecuador y otros países de Centroamérica. En relación a la población de estudio, existe una mayor participación de hombres (51,6%) que de mujeres (40,8) de una población total de 6842 participantes. Dentro de las escalas del burnout en la escala de agotamiento emocional se establece que el 966 (22,2) tienen un valor alto, siendo México (6,8%), España (6,4%) y Colombia (4,2%) siendo los países con valores más altos de la escala. En la escala de despersonalización se tienen 753 (17,4) tienen valor alto donde destacan España (6,7) y Colombia (3,6). En la escala de realización personal, 2351 (54,7) sujetos tienen puntuación baja, siendo México con el 25,5%, seguido de Colombia con el 17,3% y España con el 6,3%. En conclusión, según los resultados obtenidos de aquellos ciudadanos que presentan

altos niveles de síndrome de burnout pertenecen a los países de México, Colombia y España.

## **2.2. Bases científicas**

### **2.2.1 Síndrome de burnout**

#### **2.2.1.1 Origen de la nomenclatura síndrome de burnout**

Pascual Gómez en su tesis, “Burnout en amas de casa” hace referencia que la primera vez que se utiliza el termino burnout es en la novela escrita por Graham Greene en el año 1961 y titulado “Burnout case”, la novela es una literatura que detalla el suceso en la que una persona que es arquitecto pasaba una situación que lo atormentaba espiritualmente decide abandonar la selva africana lugar donde se desempeñaba profesionalmente.

Posteriormente en el tiempo de 1970 surgiría la terminología conocida como Síndrome de Burnout en el hospital de Nueva York, lugar donde se encontraban internados jóvenes huérfanos, mayorquinos que eran adictos en su gran mayoría a diversas drogas denominándolos como “chicos de la calle”, la terminología surge cuando el medico suizo Freudenberger decidió realizar observaciones sistemáticas debido a que las circunstancias en las que el hospital no contaba con todas las accesibilidades y herramientas para brindar los servicios adecuados generaría una impotencia del personal terminando por desbordarlo emocionalmente al querer brindar los servicios con éxito pero verse frustrados por las limitaciones ocasionando alteraciones en la labor desempeñada a diario por el personal que prestaba servicios a otras personas en este nosocomio.

Es ahí cuando Freudenberger decide designar el término a las observaciones que venía realizando por que curiosamente los chicos que se encontraban

internados se autodenominaban como ciudadanos que por el abuso y un exceso de usar y consumir narcóticos tenían la parte de la cabeza calcinado o quemado. (Chamorro y Villa 2020).

### **2.2.1.2 Modo explicativo de burnout de Maslach**

El síndrome de burnout tendría una estrecha relación entre las demandas interpersonales más la carga laboral actual en su centro de trabajo ocasionando un cansancio emocional que debido a falta de recursos influirá en la despersonalización y que también provocaría una baja autoestima, ello se denotaría presentando sintomatología de fatiga emocional, Crystina Maslach y N. Jackson desarrollarían el Cuestionario para obtener indicadores del Síndrome de Burnout sustentado en tres áreas, desgaste presenta el ciudadano emocionalmente, la despersonalización y fracaso de sentirse realizado personalmente tipificándolo también como síndrome del estrés crónico. (Chamorro y Villa 2020).

### **2.2.1.3 Tipos de Burnout**

Según el análisis de enfoque teórico que le da Maslach y Leeiter al síndrome de Burnout, los tipos del síndrome que son despersonalización, desgaste emocional y poca perspectiva de realización individual.

El trabajador frenético, aquella persona que busca alcanzar metas tiende a inmiscuirse en un ambiente donde se requiere respuestas sin embargo esto se ve obstaculizado abrumándolo cuando el ambiente es desfavorable y que la realidad denota que estos objetivos serán difíciles de alcanzar, frente a este ambiente desagradable se ve perjudicado el desempeño laboral.

El trabajador desgastado, el trabajo constante provoca no solo un desgaste emocional sino también físico y mental, este agotamiento reduce la capacidad de

realizar las tareas asignadas por su jefe o entorno, disminuyendo la capacidad de respuesta, aumento en irresponsabilidades que ocasionara el descuido de obligaciones.

El trabajador sin desafío, está caracterizado por no tener un objetivo marcado, poca visión del logro de metas en su desarrollo profesional debido a ello se presentan mecanismos de defensa como la distracción y distanciamiento, aspectos que terminan por direccionar erróneamente el desempeño laboral. (Chamorro y Villa 2020)

#### **2.2.1.4 Definiciones de la palabra Burnout**

El inglés es el idioma de donde proviene la expresión burnout y se interpreta al idioma español como “estar quemado”. Forbes, 2011 afirma:

El síndrome de burnout está definido como sinónimo de la palabra cansancio, relacionado con el excesivo nivel de exigencia laboral convirtiéndose en una enfermedad siendo la respuesta a presiones prolongadas de situaciones estresantes ya sea emocionales o interpersonales con el trabajo que termina por generar un desgaste ocupacional o profesional que termina agotando o como la misma denominación precisa, quemando al ciudadano que lo sufre. (p.01).

En el 2019 la Institución Mundial de la Salud conocida en sus nomenclatura como la OMS, decidió colocar por primera vez la terminología del Síndrome de Burnout en la verificación onceava de la clasificación Internacional de Enfermedades y problemas de Salud Conexos (CIE 11), esto se dio tras una asamblea general donde se revisó cada terminología considerada definiéndola como una situación de cansancio, agotamiento o desgaste emocional, mental y físico a un grado grave, que termina por causar la decadencia del ciudadano, este

constante cansancio psíquico o hablando ya de un estrés crónico va a darse a notar con la interrelación social y el ambiente de trabajo rutinario, una situación que termina sin ser gestionado de manera correcta, para la versión 11 es considerada en el grupo de problemas asociados al empleo o al desempleo y sería usado a partir de enero del 2022.

La página virtual de medicina legal de Costa Rica nos menciona que nuestra variable de estudio es un agente de exposición en el trabajo, que termina perjudicando la situación de vida del ciudadano poniendo en peligro la vida del ciudadano que lo sufre, esto se iniciaría con dar un servicio deficiente a los clientes volviéndose inoperante sucesivamente.

Vicardo (2017), recopila diversas definiciones de autores en un progresivo avance de años donde cita a Gill Monte quien hace referencia que el síndrome de burnout es una reacción a la tensión grave presentado en el trabajo que ocasionara conductas desadaptativas hacia los usuarios con los que se tiene contacto directo en el día a día de su labor.

Así mismo nos hace la referencia que al autor Bosqued quien enfoca su definición en un marco de lograr los objetivos, precisado que se puede desencadenar el síndrome de burnout cuando la persona realiza esfuerzos contantes por lograr metas, pero esto a la ve termina ocasionando un cansancio más aún si no logra los resultados esperados.

Otra definición realizada por Montero ya no solo se enfoca en resultados sino también en el entusiasmo, el síndrome de burnout se empezaría notar cuando el empleado pierde la motivación, idealismo y entusiasmo por realizar sus

obligaciones debido a una progresiva manifestación de fatiga, incluyendo resultados ineficaces y de negación.

Finalmente nos habla de Maslach, autora en la que se basa nuestra investigación con la conceptualización que ya se trató anteriormente y las tres dimensiones basadas en su Inventario de Burnout de Maslach. Sin embargo, es bueno resaltar que el consenso al que llegan todos los autores a un cansancio crónico que tiene como consecuencia un inadecuado rendimiento laboral y como causa es el desgaste emocional. (p.09).

### **2.2.1.5 Etapas en las que se presenta el síndrome de burnout**

Los signos, así como los síntomas de una enfermedad van presentándose progresivamente, Edelwich y Brodsky (1980, citado por Vicardo 2020) precisa que existen 5 etapas por donde un empleado pasara al presentar el síndrome de burnout.

En el periodo de inicio se considerará el entusiasmo, debido a que se origina cuando el empleado inicia su labor en la empresa, institución o centro laboral y al encontrarse en cualquier situación conflictiva lo tomará como una situación circunstancial que se logrará superar debido a la búsqueda de soluciones.

La etapa del estancamiento, donde se iniciará el periodo de estrés laboral cuando se observe y conceptualice que las situaciones conflictivas presentadas no tienen la solución que se requiere, pero se seguirá con el intento de superar el proceso.

La tercera etapa fue de frustración ya mostrara consecuencias, es aquí donde se manifiesta los conflictos tanto laborales como las riñas con los compañeros de trabajo, así como con los clientes en la manera de ofrecer el servicio y en el ámbito personal se manifiestan los síntomas emocionales y fisiológicos.

Una cuarta fase es la etapa de la apatía, la persona se encuentra despreocupada por visualizar una mejoría en su trabajo debido a ello inicia un proceso de fracaso y frustración sintiéndose poco a gusto en su centro de labor.

La última etapa es considerada la de burnout, aquí ya se manifiestan tridimensionalmente por la despersonalización, agotamiento emocional, y una decadente realización personal desencadenando consecuencias como el abandono del centro laboral debido a que se evidenciara una incapacidad psíquica y fisiológica. (p.11).

#### **2.2.1.6 Síndrome de burnout y su diferencia con otros conceptos**

Martínez (2010), realizó una discriminación del síndrome de burnout con otros constructos con los que podrían tener síntomas o procesos de manifestación semejantes.

##### **Depresión**

Para Feudenberg (1974) precisa que la depresión concluiría siendo una de las características sintomáticas más peculiares del burnout sin embargo para Hobfoll & Shirom (1984) los síntomas que muestran la depresión podrían brotar en etapas posteriores al del burnout. Es importante resaltar que el síntoma más notable es el cargo de conciencia o sentimiento de culpa en la depresión, mientras que, para el síndrome de burnout, lo que predomina es la ira y furia.

##### **Estrés general**

El estrés va a tocar ámbitos positivos y negativos al ser un proceso psíquico que ayuda a la persona en su adaptación en distintas áreas de su vida, emocional, laboral, deportivo, social, etc., sin embargo, el burnout solo va a tocar ámbitos negativos desarrollado en el ámbito laboral.

##### **Fatiga Física**

La fatiga a diferencia del burnout tiene una rehabilitación rápida y puede lograrse con éxito, pero el segundo caso la recuperación tiene un mayor tiempo prolongado y es caracterizado por sentimientos de frustración.

#### **2.2.1.7 Los modelos ilustrativos de Burnout**

Hasta la fecha se han desarrollado cuantiosos modelos de explicación, pero la que tiene más aceptación y moderna es de los autores Monte y Peiro (1997) quienes describieron 4 modelos etiológicos.

##### **Modelo etiológico basado en la teoría organizacional**

Este modelo nos habla de una cobertura organizacional considerando aspectos como la estructura, el clima y la cultura de un lugar de trabajo. Sin embargo, existe un consenso que surge de un agotamiento emocional que se muestra en disfunciones de rol y las dificultades interpersonales.

A su vez este modelo incluye otros tres modelos, el primero es donde se explica las fases según el modelo de Golembiewski, Munenrider y Carter (1988) quien nos muestra que primero se desencadenara el estrés por un aumento en las obligaciones laborales que causara un poco control de la situación y esto generara molestia , fatiga e irritabilidad para que posteriormente el empleado sienta querer alejarse de la situación que resulta amenazante para él, esta baja realización profesional terminara por desgastarlo emocionalmente. Para Cox, Kuk y Leiter (1993) un segundo modelo enfoca que el síndrome de burnout se va a desarrollar en ámbitos laborales que tienen contacto frecuente con las personas, mencionando a la frustración de posibilidades tratadas en algún momento. Y por último el tercer modelo de Winnubst (1993) indica que el síndrome de burnout se desarrolla después de la interacción entre apoyo social, tensión, estrés y sobre todo el ámbito de la estructura y la cultura de la institución donde se labora. Resalta en la parte final que esto no solo afecta a los ciudadanos que desempeñan labores en el ámbito de salud sino a todo profesional.

### **Modelo etiológico basado en la teoría estructural**

Este modelo precisa que el estrés es el resultado de una desorganización entre la percepción de la situación y la facultad de una reacción inmediata del ser humano a ello le suma la evaluación de los antecedente penales, interpersonales y organizacionales. Bajo este modelo estructural se usa el modelo de Gil, Monte y Peiro (1997) donde se propone que el estrés laboral se nota tras el conflicto y una confusión del rol laboral.

### **Modelo etiológico, basados en la teoría sociocognitiva del yo**

Este modelo utiliza como eje principal la cognición, como la persona percibe la realidad, sustentándose en el modelo de competencia social de Harrison (1983) indica que los profesionales al ingresar a su centro de labor encuentran altos niveles de motivación y si las circunstancias del ambiente son favorables será beneficioso para el desempeño laboral, pero si existe barreras en la institución que son difíciles de superar y se extienden por un periodo mayor terminaran por desencadenar el síndrome de burnout. Un segundo modelo es de Pines (1993) centrado en la motivación es decir el empleado terminan por enfocar sus metas y prioridades en su ámbito laboral, pero si fracasa en estos objetivos se evidenciará de apoco el estrés emocional. El modelo de auto eficiencia de Cherniss (1993) quien manifiesta que el fracaso en el logro de metas llevara a un desarrollo de burnout. Por último, está el modelo de Thompsom, Page y Cooper (1993) que postulan cuatro circunstancias, los sentimientos de autoconfianza, el grado de autoconciencia, las posibilidades del logro personal y las divergencias entre las obligaciones y medios de respuesta del ciudadano, asignando un papel importante a la autoconfianza.

### **Modelo etiológico basado en las teorías del intercambio social**

Se postula que como respuesta a que la persona ingresa a un proceso de comparación con otros en sus relaciones interpersonal se podría generar autopercepciones erróneas de dificultades o incapacidades. Entre ellos encontramos los modelos de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) este modelo precisa que existe un origen tridimensional del estrés; la forma como se percibe la equidad, la incertidumbre, y la ausencia de control. Y por último el modelo de preservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993) se postula las formas de afrontamiento al síndrome de burnout cuando la estimulación básica del trabajador se ve vulnerable y en peligro al no haber reciprocidad entre lo que entrega a su centro de labor y lo que recibe de esta institución.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1 Síndrome**

Diversos autores han coincidido que síndrome responde a una agrupación de signos y síntomas a ello en cada definición se le da una información adicional aplicado a diversos campos o explicando cómo iniciarían o terminarían esta suma de signos y síntomas. El síndrome aplicado de una forma única y sin admitir otras definiciones, es la agrupación de signos y síntomas que terminan por caracterizar a una enfermedad en su conjunto, convirtiéndose al final como la alteración del funcionamiento normal de un organismo que puede manifestarse de forma leve o grave. (Cosacov, 2007).

En una explicación más detallada se precisa que un síndrome es la agrupación de síntomas y signos pero que son presentados constantemente que con su evolución acaban por desarrollar en una enfermedad, pero a ello nos menciona que se debería probablemente a un origen familiar. (Vera. 2010).

Algunos autores tienen definiciones concisas como Fau (2015) quien afirma que el síndrome es el: “Conjunto de signos y síntomas que caracterizan a un estado patológico o enfermo.”

La página del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, detalla una reseña historia del surgimiento de la definición de síndrome considerando los años en los que más se usó la terminología y a su vez la época en la que encontró dificultades.

El término síndrome que deriva de la palabra griega “síndrome” y significa simultaneidad se usó de forma frecuente y muchas veces mal empleada hasta cerca al siglo XVII como un estado patológico que asociaba usualmente más de tres síntomas, esta palabra era empleada para catalogar una enfermedad de manera provisional hasta el momento que se tuviera un término más preciso.

En lo sucesivo la terminología síndrome desaparecería de la literatura casi dos siglos por considerarse redundante debido a que Thomas Sydenham concluiría que síndrome y enfermedad eran sinónimos.

Sin embargo a finales del siglo XIX se concluiría que muchos estados patológicos que eran designado mediante la combinación de los nombres de los órganos afectados con sílabas que se colocaban adelante y al final de cada palabra resultaban erróneos al momento de clasificar trastornos complejos que abarcaba patologías en varios sistemas u órganos, este cambio fue aceptado por gran sector de los médicos sin embargo no todos lo usaron por varios años, hasta que a mediados del siglo XX se fue aceptando gradualmente , era una ayuda útil para describir cuadros clínicos que mostraban síntomas diversos que muchas veces no estaban relacionados. (Acimed, 1995).

### **2.3.2 Burnout**

Según Jackson y Maslach (1981), el síndrome de burnout es una consecuencia inapropiada para confrontar el estrés crónico emocional y lo postula bajo tres dimensiones, la realización personal del trabajo, el cansancio emocional, y la despersonalización,

#### **2.3.2 Cansancio emocional**

Es considerado como el punto de partida centro y uno de los esenciales elementos del síndrome de burnout, esto surge personalmente con un ritmo de trabajo intenso y como consecuencia a este trajín laboral surge en síndrome.

#### **2.3.2 Despersonalización**

Es la respuesta que se tiene frente al ambiente laboral y la situación estresante por la que se pasa en el momento, muchas de estas conductas se manifestaran como cínicas, insensibles, irritantes y negativas hacia el público a quien se dirige su trabajo o compañeros de labor.

#### **2.3.2 Realización personal en el trabajo**

Es una valoración propia del trabajo que viene desempeñando en su empresa, institución o ámbito de desempeño profesional. La autovaloración hace que el personal se sienta insuficiente desencadenando una baja autoestima profesional.

## **I. HIPÓTESIS**

### **1.1 Hipótesis General**

En la presente investigación por ser de tipo descriptivo simple y no pronosticar un hecho o dato no se desarrolló hipótesis. (Hernandez, Fernandez y Baptista 2014)

### **1.2 Variable**

El síndrome de Burnout, para Maslach y Jackson (1981) es un síndrome tridimensional que su característica principal es cansancio crónico que tiene como consecuencia un inadecuado rendimiento laboral y como causa es el desgaste emocional, las tridimensiones que lo conforman son el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

## Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
SINDROME DE BURNOUT	Se conceptualiza como el estado de agotamiento, una situación de estrés crónico que se da en la persona, ello termina perjudicando su ámbito social y laboral. (Jackson y Maslach, 2012)	Operacionalmente la variable, se medirá a través del Inventario de Burnout de Maslach que está conformado por 22 preguntas, estructurado todo ello en tres dimensiones.	Agotamiento emocional	Sienten Fatiga en el trabajo	1	Cuantitativo	Ordinal
				Tiene tensión emocional	2		
				Presenta agotamiento	3		
				Siente la sensación de cansancio	4		
				Tiene pérdida de energía	6		
			Cinismo y despersonalización	Siente Insensibilidad	8		
				Presenta apatía	9		
				Muestra indiferencia	13		
				Busca distanciamiento	14		
			Eficiencia profesional	Presenta desempeño profesional	5		
				Busca desarrollo	11		
				Obtiene la realización del trabajo	12		
				Siente sentimientos de competencia laboral	16		

## **II. METODOLOGÍA**

### **4.1 Método de Investigación**

Para el desarrollo del estudio de nuestra variable en la muestra elegida se hizo uso del método científico, desde un enfoque cuantitativo para manejar datos y conocer la realidad actual de la situación a estudiar, para ello se dará cumplimiento estricto de etapas y reglas sumándose (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

### **4.2 Tipo de Investigación**

Nuestra investigación es de tipo básico, el cual consiste exclusivamente en la búsqueda de información. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **4.3 Nivel de Investigación**

Se desarrolló la investigación a un nivel descriptivo, desde inicio a fin se busca describir en todas las partes y componentes primordiales, la situación real. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

### **4.4 Diseño de la investigación**

En la búsqueda de investigar y/o averiguar acerca de nuestra variable en una población en específico se utilizó el diseño no experimental descriptivo simple (Baptista y Fernández, 2014).

Para este proyecto se utilizó este diseño.

#### **Figura 1.**

*Diseño de estudio.*



Donde:

M: efectivos policiales pertenecientes a la División de Investigación Criminal (muestra)

O: síndrome de burnout (datos de interés para la investigación)

#### **4.5 Población y muestra**

##### **Población:**

La población o universo es todo aquello que en su agrupación muestra tener semejanzas en determinados criterios. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Debido a ello se conformó por los 96 efectivos policiales que laboran en la División de Investigación Criminal (DIVINCRI) de la Policía Nacional del Perú, con sede de trabajo en la provincia de Huancayo, cuya instalación de labor profesional queda ubicado en el distrito de El Tambo que queda ubicado en la ciudad de Huancayo.

##### **Muestra:**

“Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tomando en cuenta la definición nuestra muestra de estudio lo conformaron 96 efectivos policiales que laboran en la DIVINCRI de Millotingo en Huancayo, quienes cumplen funciones policiales de investigación criminal para resolver casos de actos delictivos de robo en banda criminal, asesinato, estafas, secuestros, delitos contra el patrimonio de forma gravada que suceden en la ciudad de Huancayo, para ellos desempeñan su labor con horarios inestables según la demanda delictiva que pueda suscitarse en el día y de la misma forma en el sector que se solicite. El diseño muestral de nuestra investigación es no probabilístico e intencional, el procedimiento que usamos

para la selección estará dirigida por las investigadoras que se orientaran por las peculiaridades, particularidades y cualidades de nuestra investigación más que por una perspectiva estadística. (Hernández, Fernández y Baptista 2014)

Así mismo, la técnica utilizada para escoger a los participantes fue censal, debido a que la totalidad de miembros de la población conformaron nuestra muestra.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

No se contó con criterios de inclusión y exclusión debido a que se evaluó a todos los efectivos policiales que laboran en las instalaciones de la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú en Huancayo.

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Hernández, Fernández y Baptista, 2014 afirma que: el instrumento a cuál más se recurre para reunir la información que se desea obtener para investigarla, es el cuestionario, que tiene una totalidad de preguntas para medir la variable”. (pág. 217), debido a ello el procedimiento de los datos que hemos obtenido, se realizó con la técnica de la encuesta y como instrumento se hizo uso del cuestionario denominado el inventario de burnout de Maslach, que se aplicó a cada integrante de la institución policial que labore en la Divincri.

La recolección de datos se manejó en tres etapas; la primera etapa será la presentación, verificación de los protocolos de bioseguridad que solicitan para el ingreso a las instalaciones de la Divincri son:

- El uso de doble mascarilla.
- Uso obligatorio de alcohol en gel.
- Se considerará que cada efectivo policial cuente con un lapicero respectivo.

Posterior a ello en esta primera etapa también se procedió con la explicación de las instrucciones del inventario de burnout de Maslach así como la información del consentimiento informado, en una segunda etapa se realizó la entrega y aplicación del IMB como última etapa se recogió el instrumento entregado, verificando que cada efectivo policial haya respondido todas las preguntas.

#### **4.6.1 Instrumento**

Ficha Técnica del Inventario de Burnout de Maslach

Denominación Original : Inventario de burnout de Maslach

Autor : Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

Administración : Individual y colectivo

Finalidad : Evaluar tres dimensiones

Primera escala CE: Cansancio emocional

Segunda escala DP: Despersonalización

Tercera escala RP: Realización Personal

Duración : No tiene tiempo limitado, pero usualmente se demorarán en desarrollar entre el inventario entre 10 a 20 minutos.

Validez : 0.80 adecuado nivel de validez de contenido

Confiabilidad : Consistencia interna significativa, alfa de cronbach 0.914

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para nuestro estudio cuantitativo de los datos obtenidos se empleó el programa Microsoft Excel de la misma forma el tratamiento de datos lo realizamos con el software SPSS y en lo sucesivo se analizó descriptivamente los datos según nuestra variable preparando los resultados para presentarlos, mediante tablas, gráficos, cuadros, diagrama de barras y figuras, etc.

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

Para el estudio de nuestra variable se tuvo en consideración los principios que dirigen la acción investigativa consideradas en el artículo 27° de la normativa general de investigación de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA), donde se priorizo que nuestra investigación sea realizada éticamente, para ello se respetó la dignidad humana protegiendo a cada efectivo policial, asegurando la confidencialidad de sus datos y resultados conseguidos después de la evaluación del Inventario de Burnout de Maslach, así mismo fue necesario contar con la manifestación voluntaria informada de cada uno de los policías que participen en la investigación y esta manifestación es plasmado a través de un consentimiento que se entregara antes de la evaluación y se informó de los fines de la investigación, por ultimo garantizamos que en todas las etapas para la realización de esta investigación se actuara con veracidad con los datos plasmados.

Cabe resaltar que también ambos investigadores nos basamos en normas de comportamiento ético para la investigación, haciendo uso de las normas plasmadas en el artículo 28° de la normativa general de investigación de la UPLA, considerando con responsabilidad que la investigación tenga un procedimiento regido a lo científico, que asegure su validez, confiabilidad y credibilidad de cada uno de los datos que sean usados para el sustento. Una vez obtenido estos datos no serán usados para fines de lucro personal u otros fines muy diferentes al de la investigación, investigación que también será publicada en cumplimiento al reglamento de la pertenencia intelectual de la UPLA.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Exposición de los resultados

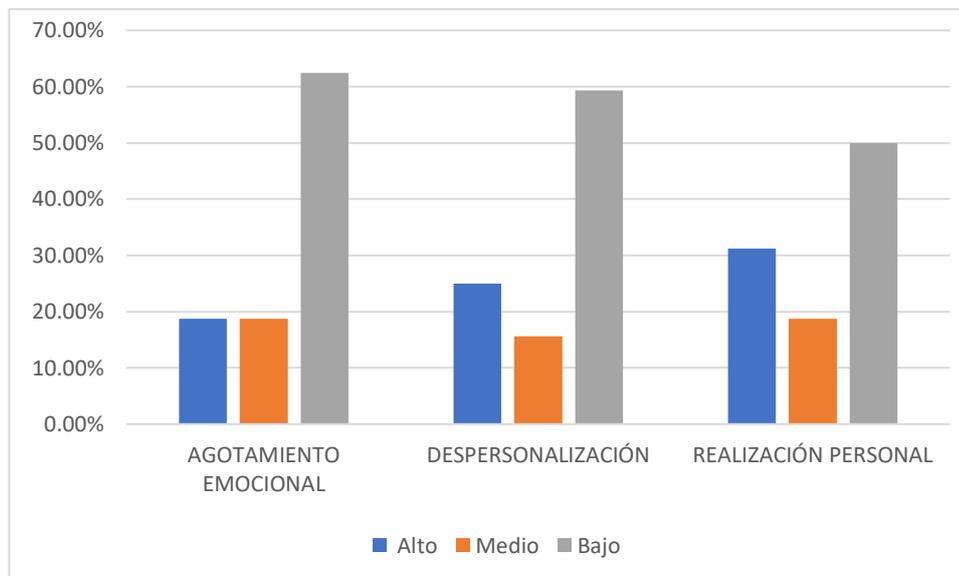
**Tabla 1**

*Resultados del nivel de síndrome de burnout en efectivos policiales que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.*

DIMENSIONES	Alto	Medio	Bajo
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	18.75%	18.75%	62.50%
DESPERSONALIZACIÓN	25.00%	15.62%	59.38%
REALIZACIÓN PERSONAL	31.25%	18.75%	50.00%

*Fuente: Instrumento de investigación aplicado*

**Figura 2**



*Resultados del nivel de síndrome de burnout en efectivos policiales que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.*

**Interpretación:**

Para determinar el nivel de Síndrome de Burnout de nuestra muestra se tuvo en cuenta las tres dimensiones que conforman el inventario, obteniéndose en el nivel de cansancio emocional un resultado significativo en el nivel bajo con 62.50% , en la dimensión despersonalización se obtuvo un resultado marcado en el nivel bajo con 59.38% y en la dimensión realización personal un nivel bajo es representativo con un 50%.

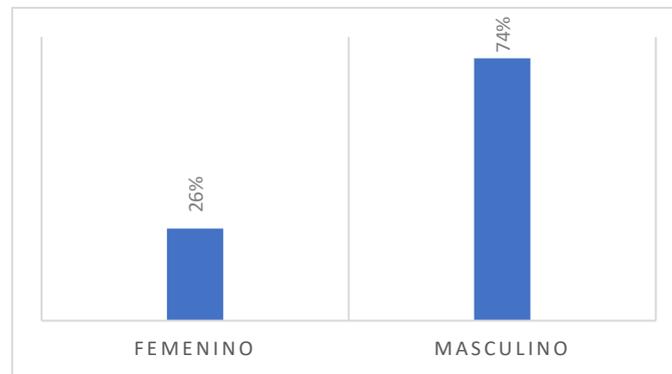
**Tabla 1**

*Resultados de los miembros del orden según sexo que trabajan en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.*

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	25	26%

MASCULINO	71	74%
	96	100%

*Fuente: Instrumento de investigación aplicado*



**Figura 2**

*Resultados del personal policial según sexo que trabajan en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.*

**Interpretación:**

De la figura y el grafico se encuentra que el 26 % del personal policial que participo de la investigación es de sexo femenino representando un porcentaje mejor a comparación de los hombres que representan el 74% de la muestra encuestada.

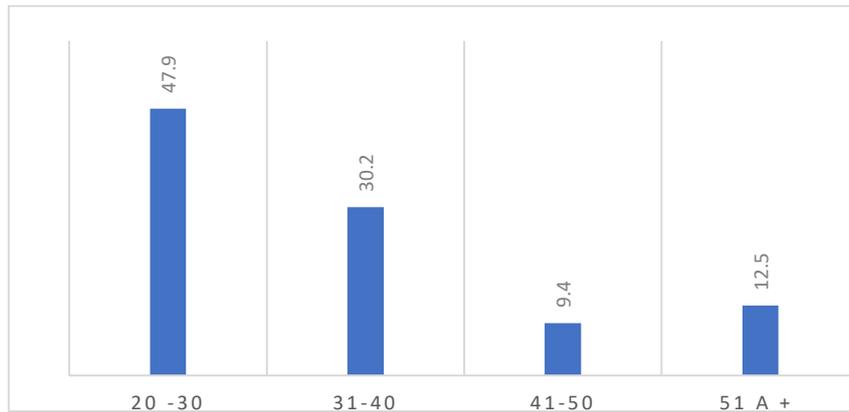
**Tabla 2**

*Resultados según edad de los efectivos policiales que trabajan en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.*

EDADES	Frecuencia	Porcentaje
20 -30	46	47.9

<b>31-40</b>	29	30.2
<b>41-50</b>	9	9.4
<b>51 a +</b>	12	12.5
<b>Total</b>	96	100%

*Fuente: Instrumento de investigación aplicado*



**Figura 3**

*Resultados según edad de los efectivos policiales que laboran en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú.*

**Interpretación:**

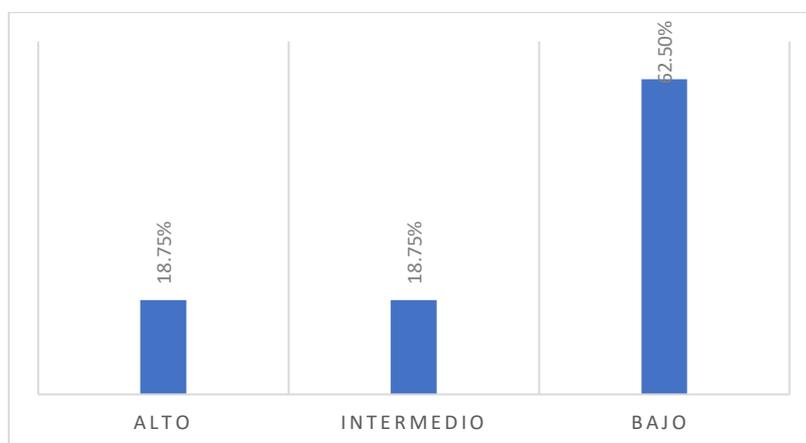
De los 96 efectivos policiales encuestados el 47.9% tienen entre 20 a 30 años de edad siendo la muestra mayoritaria representativa por esta edad, luego se tiene a los policías considerados entre el grupo etario de 31 a 40 años que representan el 30.2% de la muestra, los efectivos policiales que se encuentra en el grupo etareo entre 41 a 50 años de edad encuestados representan el 9.4 % y de 51 años a más se tiene al 12.5 % de la muestra encuestada.

**Tabla 3**

*Resultados del nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.*

<b>AGOTAMIENTO</b>			
<b>EMOCIONAL</b>	<b>NIVEL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ALTO</b>	27 O +	18	18.75%
<b>INTERMEDIO</b>	19 - 26	18	18.75%
<b>BAJO</b>	-19	60	62.50%
		96	100.00%

*Fuente: Instrumento de investigación aplicado*



**Figura 4**

*Resultados del nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.*

**Interpretación:**

El 52.50% de agentes del orden reflejan un nivel bajo de agotamiento emocional al desempeñar sus labores cotidianamente en la situación sanitaria que atravesamos, sin embargo, unas 36 personas de la muestra evaluada si presenta agotamiento emocional en un nivel superior, el

18.75 % de esta cantidad presenta un nivel intermedio y el otro 18.75 de efectivos policiales presenta un nivel alto de agotamiento emocional.

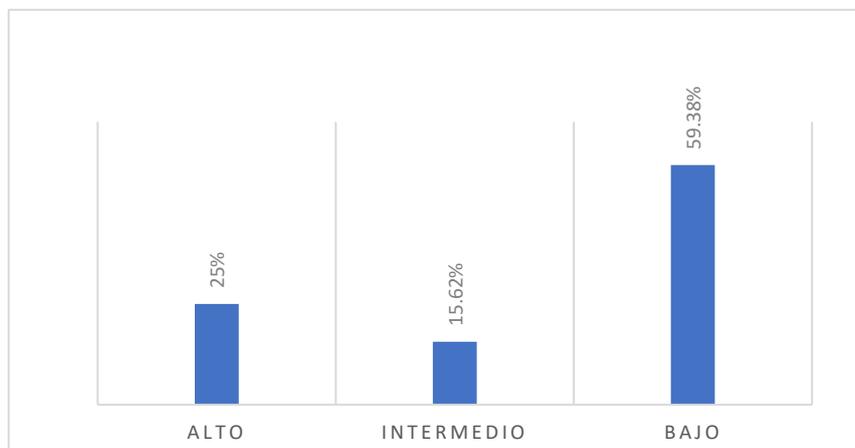
**Tabla 4**

*Resultados del nivel en la dimensión de cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.*

<b>DESPERZONALIZACIÓN Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>ALTO</b>	10 ó +	24 25%
<b>INTERMEDIO</b>	6 a 9	15 15.62%
<b>BAJO</b>	-6	57 59.38%
<b>Total</b>		96 100%

*Fuente: Instrumento de investigación aplicado*

Resultados del nivel en la dimensión de cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.



**Figura 5**

*Resultados del nivel en la dimensión de cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.*

**Interpretación:**

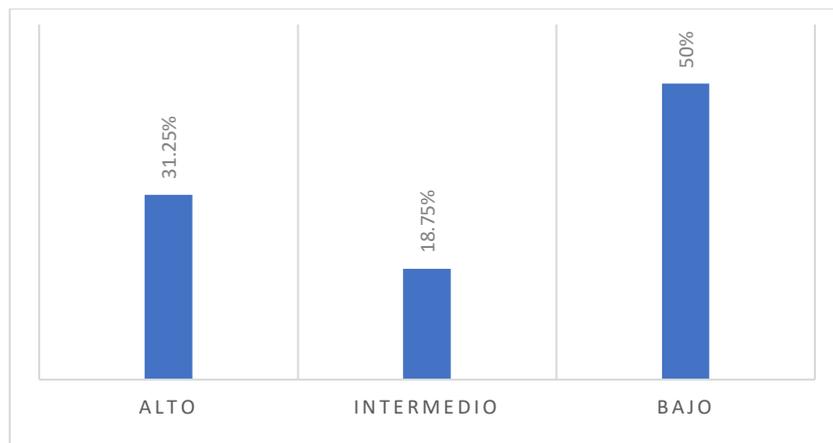
De los 96 efectivos policiales evaluados el 59.38% presenta un nivel de cinismo o despersonalización bajo, un 25% de la muestra sin embargo presenta un nivel alto de cinismo o despersonalización y por último el 15.62 % que equivale a 15 efectivos policiales presenta un nivel intermedio de cinismo.

**Tabla 5**

*Resultado del nivel en la dimensión realización personal del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.*

<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>Niveles</b>		
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>ALTO</b>	40 ó +	30	31.25%
<b>INTERMEDIO</b>	34 - 39	18	18.75%
<b>BAJO</b>	0 - 34	48	50%
<b>Total</b>		96	100%

*Fuente: Instrumento de investigación aplicado.*



**Figura 6**

*Resultado del nivel en la dimensión realización personal del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.*

**Interpretación:**

Del 100 % de efectivos policiales evaluados la mitad de ellos presenta un nivel bajo de realización personal, en cuanto al nivel alto está representado por el 31.25% de la muestra evaluada y en un porcentaje menor se obtuvo que el 18.75% tiene un nivel intermedio de realización personal.

**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El desarrollo de la investigación, “Síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en Huancayo, 2021”, tuvo como objetivo general determinar, el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en Huancayo, 2021 consolidándose en los datos recopilados tras la evaluación a 96 efectivos policiales que trabajan en la sede de Millotingo de la Policía Nacional del Perú que presentan un nivel bajo de síndrome de burnout, así mismo nuestros objetivos específicos se basaron describir el nivel de la dimensión del agotamiento emocional, encontrándose un nivel bajo con un 62.50% que corresponde a 60

evaluados de los 96 efectivos policiales, en la segunda dimensión se buscó definir el nivel de despersonalización y tras la aplicación de nuestro instrumento de evaluación se obtuvo que 57 policías equivalentes al 59.38% presentan un nivel bajo y por último en la tercera dimensión al identificar el nivel de realización personal se muestra en los resultados un nivel bajo predominante ante los otros dos niveles de forma individual obteniéndose un porcentaje de 50% en conclusión en los tres niveles se encontró una predominancia inferior en desgaste emocional, despersonalización y realización personal a comparación de la tesis revisada donde la población evaluada cumple casi las mismas funciones laborales cuya investigación se denomina "*Síndrome de burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos*" muestran en todas las edades evaluadas un nivel alto de desgaste emocional.

Es importante resaltar que en las tesis revisadas con distintas poblaciones ninguna de ellas arroja un nivel bajo en los niveles del síndrome de burnout, a nivel de antecedentes nacional en la tesis "*Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019*" se obtuvo que el 71% de efectivos policiales que realizan actividades de investigación de la ciudad de Cajamarca presentan el síndrome de Burnout a nivel medio, el 6% a nivel muy bajo y cerca de la cuarta parte el 23% un nivel alto sin encontrarse una predominancia del nivel alto a comparación de nuestra investigación.

En otra de las investigaciones revisadas del 2020 cuando también atravesábamos la situación de crisis sanitaria donde la investigación se denomina "*Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú*", se puede tener un resultado no muy alejado de nuestra muestra pero solo en la dimensión de despersonalización obteniendo un nivel bajo con un 39% de su población evaluada, a comparación de lo hallado en nuestra investigación donde también se obtiene un nivel bajo en

esta dimensión con un 59.38%, sin embargo en las otras dos dimensiones lograron encontrar como resultado en agotamiento emocional un nivel intermedio en predominancia con un 41.4% y un nivel medio de despersonalización personal con un 43.4% a diferencia de lo encontrado en nuestra investigación que muestra un nivel bajo en la dimensión de agotamiento emocional con un 62.50% de la muestra y en la dimensión de realización personal se obtuvo un 59.38% en el nivel bajo.

En la investigación del 2016 denominada Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016, se resaltó que su muestra presenta un 25,3% de los efectivos policiales presentan niveles bajos de agotamiento emocional 29,3% de los efectivos policiales, presentan puntajes bajos teniéndose en nuestra muestra porcentajes bajos también en ambas dimensiones.

## **CONCLUSIONES**

1. Se determinó que el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en Huancayo, 2021 es bajo.
2. El nivel conseguido en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021, es bajo, de 96 efectivos policiales evaluados el 62.50% que es mayor a la mitad de la muestra evaluada y está representado por 60 efectivos policiales dieron como resultado un nivel bajo en esta dimensión.

3. El nivel obtenido en la dimensión cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021 es con resultado bajo, un 59.38% está representado por esta muestra, seguido de un nivel alto con el 25% y posteriormente el nivel intermedio con el porcentaje de 15.62%.
4. El nivel identificado en la dimensión realización personal del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021 es nivel bajo, la mitad de la muestra lo cual cuantifica 49 policías obtuvieron resultados bajos en la dimensión de realización personal, seguido de los otros dos niveles el alto con 31.25% y nivel intermedio con 18.75% que ambos sumados también dan un 50%.

## RECOMENDACIONES

- Los responsables de la institución policial en la Ciudad de Huancayo deben tener en cuenta estos resultados para implementar planes en primera línea de prevención para evitar que estos niveles en el futuro se modifiquen en perjuicio de la institución.
- A futuras investigaciones y comunidad universitaria, enfocarse en la muestra evaluada, considerándose de interés global debido a que sus resultados demuestran una diferencia con lo obtenido en la gran mayoría de tesis a nivel nacional e internacional, más aún cuando la crisis sanitaria demanda mayor capacidad de trabajo y posible estrés en estas áreas.
- Conferir los resultados de la tesis a la colectividad Universitaria, mediante esta forma pueda servir de información para próximas investigaciones. Así mismo, estos resultados podrían ser considerados como ideas básicas para futuras evaluaciones del síndrome de burnout en agentes de la institución policial de las diferentes áreas, unidades o subunidades que existen en la ciudad de Huancayo pudiendo acceder a ello en la base de datos del repositorio de la Universidad.
- Se aconseja a futuros investigadores usar como sustento los resultados que se obtuvo para su análisis, evaluación y comparación con estudios parecidos a esta investigación, con el propósito de que la comunidad estudiantil y /o universitaria pueda usar los conocimientos e indicadores en la mejora y solución de problemáticas del síndrome de burnout en estos tiempos de pandemia.
- De acuerdo a nuestros resultados el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en miembros del orden de la división de investigación criminal en Huancayo, 2021 es bajo por lo que sugerimos contar con ambientes de acuerdo a sus necesidades,

donde puedan capacitarse, reforzar la comunicación asertiva, el lenguaje no verbal, la empatía entre compañeros a través de talleres, charlas psicoeducativas y sobre todo manejo del estrés laboral.

- Además, se recomienda trabajar en las habilidades sociales no solo dentro de su institución sino con las diferentes áreas que comparten labores.
- Analizar las dimensiones por separado ya que están adoptan un papel importante para reconocer los niveles que puedan presentar la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, E. (2018). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen (tesis de especialización), Universidad de Carabobo, Valencia, Carabobo
- Branden, N. (2010). Como mejorar su autoestima; Barcelona; España. Paidós. (Original [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126752/1/TFG\\_HernandezEstebanR\\_Resilienciaybienestar.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126752/1/TFG_HernandezEstebanR_Resilienciaybienestar.pdf))
- Caycho-Rodríguez T, Carbajal-León C, Vilca LW, Heredia-Mongrut J, Gallego SM. Covid-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. Acta Med Peru. 2020;37(3):396-8. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1503>.
- Chávez, C (2016). Síndrome de burnout en docentes universitarios. Innova Search Journal, (1), 9
- Correa, L.L., Loaya, C.J., Varfgas, M., Huamann, M.O., Roldan, A.L., Perez, M. (2019). Adaptación y validación de un cuestionario para medir burnout académico en estudiantes de medicina de la universidad Ricardo Palma. Revista de la Facultad de Medicina Humana 19(01).64-73. Paginas.
- Cosacov, E. (2007). Diccionario de Términos Técnicos de la Psicología. 3ra Ed. Cordova: Brujas
- Chamorro, A.A & Villa, A. J (2020) Pacheco, S. G. (2016). Síndrome de burnout y clima laboral en el personal del departamento de medicina general de un hospital de Huancavelica [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].
- Diario el Peruano. (11 de diciembre del 2012), Decreto Legislativo. El peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1148-876803-9/>
- Diario el Peruano. (15 de octubre de 2017), Reglamento del Decreto legislativo N° 1267, ley de la Policía Nacional del Perú: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto\\_Supremo\\_N%C2%BA\\_026-2017-IN.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto_Supremo_N%C2%BA_026-2017-IN.pdf)

- Diario el economista América. (15 de marzo del 2018), Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de burnout. Perú: <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- Florez, S. y Ruíz, A. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y salud*, (28), 63-72.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* sexta edición.
- Herrera, P. (1999). Principales factores de riesgos psicológicos y sociales en el adolescente.
- Hertfelder, C. (2005). Como se educa una autoestima familiar sana. Madrid: Palabra. Recuperado de <http://suang.com.ar/web/wp-content/uploads/2009/07/tgsbertalanffy.pdf>
- Huaire, E (2014). “La prevalencia de resiliencia y autoestima sobre el rendimiento escolar en estudiantes de Instituciones Educativas de Ate Vitarte, Lima”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Ibáñez, M (2018). “Autoestima y Resiliencia de los adolescentes del Asentamiento Humano Nuevo Jerusalén la Esperanza, 2016”. (Tesis para optar título de licenciada en Psicología). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo
- Linare A. y Poma Z (2016). Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016(tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú
- Martínez, P.A. (2010) El síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicaciones Vivat Academia*, 112,42-80. Páginas.
- Mayorga, M. (2021). Burnout. El peligroso riesgo a la salud mental, física y emocional; Guadalajara, México. Abogadas MX.

- Montero, K., Cortés, G. y Hernández, A. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, (12), 32-43.
- Mouo, J. ( 28 mayo del 2019), El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS. El país. [https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228\\_933147.html](https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html)
- Organización médica Colegial de España. (2021). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o el "síndrome de estar quemado"; España. Médicos y pacientes. Com.
- Parrera, G. (2020). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos policiales del águila negra de la Policía Nacional de Perú. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma Del Perú, Lima, Perú.
- Ramírez, L. (2019). Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio Andaluz de Salud (tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España
- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout; Costa Rica. *Medicina Legal de Costa Rica*, (32), 1.
- Salas, F. y Bustamante, B. (2020). Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019 (tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo, Cajamarca, Perú
- Sánchez, M (2018). Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017; Piura. Perú. Universidad San Pedro.
- Sarmiento, V.G (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima
- Soto, P. E & Benites, B.J. (2018) Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Vera, G.R (2008). *Diccionario de Psicología*. Madrid: Vertices Psicólogos

Vizcardo, V. W. (2017), Adaptacion del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte publico de Lima, Univerdidad Cesar Vallejo.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p><b>“SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN HUANCAYO – 2021”</b></p>	<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021??</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome del burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?</li> <li>▪ ¿Cuál es nivel en la dimensión cinismo o despersonalización del síndrome de burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?</li> <li>▪ ¿Cuál es el nivel en la dimensión eficacia profesional del síndrome del burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar, el nivel del síndrome de burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Describir el nivel en la dimensión agotamiento emocional del síndrome del burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.</li> <li>▪ Definir el nivel en la dimensión cinismo o despersonalización del síndrome del burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021.</li> <li>▪ Identificar el nivel en la dimensión eficacia profesional del síndrome del burnout en efectivos policiales de la división de investigación criminal en tiempos de pandemia en Huancayo, 2021</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>la presenta investigación por ser de tipo descriptivo simple y no pronosticar un hecho o dato no se desarrollará hipótesis en esta investigación. (Hernández, Fernández y Baptista 2014)</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p><b>SINDROME DE BURNOUT</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>BÁSICO</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>DESCRIPTIVO</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>NO EXPERIMENTAL DESCRIPTIVO SIMPLE</p> <p>M → O</p> <p>M: efectivos policiales de la División de Investigación Criminal</p> <p>O: síndrome de burnout</p> <p><b>Población</b></p> <p>96 efectivos policiales de la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>96 efectivos policiales de laboren en la DIVINCRI, la técnica utilizada para escoger a los participantes fue censal.</p> <p><b>Técnica de muestreo</b></p> <p>No probabilístico e intencional - censal</p>

**Anexo 2.** Matriz operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	Es el estado de agotamiento, estrés crónico en la persona que termina perjudicando su ámbito social y laboral. (Jackson y Maslach, 2012)	Operacionalmente la variable, se medirá a través del Inventario de Burnout de Maslach que tiene 22 ítems dividido en tres dimensiones.	Agotamiento emocional	Sienten Fatiga en el trabajo	1	Cualitativo	Ordinal
				Tiene tensión emocional	2		
				Presenta agotamiento	3		
				Siente la sensación de cansancio	4		
				Tiene pérdida de energía	6		
			Cinismo y despersonalización	Siente Insensibilidad	8		
				Presenta apatía	9		
				Muestra indiferencia	13		
				Busca distanciamiento	14		
			Eficiencia profesional	Presenta desempeño profesional	5		
				Busca desarrollo	11		
				Obtiene la realización del trabajo	12		
Siente sentimientos de competencia laboral	16						

### Anexo 3. Matriz de operacionalización de instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	REACTIVOS	ESCALA VALORATIVA	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Síndrome de burnout	Agotamiento Emocional	<p>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</p> <p>Al final de la jornada laboral me siento cansado</p> <p>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.</p> <p>Trabajar todos los días es una tensión para mí.</p> <p>Me siento agotado por el trabajo.</p> <p>Me siento frustrado por mi trabajo</p> <p>Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p> <p>Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.</p> <p>En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.</p>	Escala de Likert	<p>Validez :0.80</p> <p>adecuado nivel de valide de contenido.</p>	Escala nominal	Inventario de burnout de Maslach
	Despersonalización	<p>Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia</p> <p>Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</p> <p>Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.</p> <p>Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.</p>		<p>Confiabilidad :</p> <p>Consistencia interna significativa, alfa de Cronbach 0.914</p>		Inventario de burnout de Maslach

	Realización personal	<p>Me tensa trabajar todo el día.</p> <p>Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.</p> <p>Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</p> <p>Me encuentro con mucha vitalidad.</p> <p>Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.</p> <p>Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.</p> <p>He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.</p> <p>Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.</p>				Inventario de burnout de Maslach
--	----------------------	---	--	--	--	----------------------------------

## Anexo 4. Instrumento de evaluación

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.							0 1 2 3 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							0 1 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.							0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.							0 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							0 1 2 3 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							0 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							0 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							0 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.							0 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							0 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							0 1 2 3 4 5 6
21. Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							0 1 2 3 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.							0 1 2 3 4 5 6

---

## Anexo 5. Autorización para realizar el proyecto.



POLICIA NACIONAL DEL PERÚ  
VI MACRO REGIÓN POLICIAL  
REGIÓN POLICIAL JUNÍN

## MUY URGENTE

REF. : DECRETO N° 812-2021-SCG-PNP-VI-MACREPOL-JUNIN, del 16OCT2021, Solicitud de la persona de Janeth Jackeline SOLORANO POMACHAGUA y ALISON Yasmin BERAMENDI CONDOR, ambas Bachilleres en Psicología, peticionando realizar trabajos de investigación en la División de Investigación Criminal de la PNP - sede Millotingo Huancayo- Junin.-----/

### DECRETO N°366-2021-VI MACREPOL-JUNÍN/REGPOLJUN-UNIPLEDU-SERV.

Visto los documentos de la referencia, a folios (02) pase al COMANDANTE PNP. Juan Carlos ARANDIA CHILCA, Jefe de la DIVINCRI-PNP-HUANCAYO, para su conocimiento y cumplimiento, a efectos que disponga por quien corresponda, a efectos de que se sirva adoptar las acciones dentro de su competencia y campo funcional, brindado las facilidades del caso alas bachilleres en psicología; **DEVOLVIENDO**- con las medidas adoptadas, en el tiempo estrictamente prudencial para su trámite respectivo a la superioridad.- **PARA SU ESTRICTO CUMPLIMIENTO, BAJO RESPONSABILIDAD A/D.**

CAPM/kpb.

Huancayo, 20 de octubre del 2021.

*HL*  
*SP 21848933*  
*T. Kuroki*  
*SS-AsP*  
*F: 21 Oct 21*  
*H: 14:20*



*[Firma]*  
CA-23055  
Cesar Justo RAMOS CHAIRAYLLO  
CORONEL PNP.  
JEFE DE LA REGIÓN POLICIAL JUNÍN

**Anexo 7. Confiabilidad del instrumento**

Para obtener la confiabilidad del instrumento e utilizó el método la consistencia interna para ello se realizó la estadística del Coeficiente Alfa de Cronbach con una muestras de 22 efectivos policiales con características similares a la muestra de nuestra población a evaluar obteniéndose como resultado 0.83 que nos da como resultado: confiabilidad muy alta.

Coeficiente Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.83	22

**Anexo 6. Validez del instrumento**

Para la validez del instrumento se evaluó su contenido a través del criterio de jueces donde se contó con la validación de tres profesionales de psicología, evaluando el instrumento como adecuado, medianamente inadecuado e inadecuado.

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Sandro Urco Cáceres  
**TÍTULO PROFESIONAL** : psicólogo  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** UPLA  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Maestro  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** UPCI  
**ESPECIALIDAD** : Violencia familiar  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 09  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : UC  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Docente  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : Ninguno

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO  
 “INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)”**

**ADECUADO 1**  **MEDIANAMENTE ADECUADO 2**  **INADECUADO 3**

**OBSERVACIONES:**.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Huancayo, 13 de ~~Octubre~~ del 2021.

  
 Sandro Alex Urco Cáceres  
 DNI N° 44673089

**Anexo 8.** Data del procesamiento de datos – prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
2	1	3	3	3	3	0	3	6	3	6	1	0	3	0	1	0	0	6	6
3	2	3	5	2	1	6	4	4	2	1	0	3	2	2	5	2	6	1	3
4	3	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	2	3	3	0	3	0	3	3
5	4	3	3	3	3	0	3	3	3	3	0	3	6	3	3	0	1	3	3
6	5	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6
7	6	3	3	5	4	0	3	3	3	6	0	0	5	1	0	0	2	6	6
8	7	1	3	1	1	1	0	6	0	6	0	1	6	0	0	0	1	5	6
9	8	3	1	0	2	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6
10	9	2	3	2	1	1	1	2	1	5	0	1	6	5	2	2	1	4	6
11	10	0	0	3	0	0	4	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6
12	11	0	3	1	1	0	0	1	0	6	0	0	6	0	1	0	0	3	6
13	12	0	1	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6
14	13	0	3	0	0	0	0	6	3	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6
15	14	6	6	6	6	0	6	2	6	6	6	6	3	3	5	0	3	2	2
16	15	3	2	2	2	0	1	3	2	5	0	0	3	0	0	0	1	6	6
17	16	5	5	4	4	2	3	3	5	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2
18	17	5	6	5	6	3	3	6	6	3	6	6	6	6	6	4	6	5	0
19	18	1	2	1	4	0	1	4	2	1	2	0	2	1	0	4	1	2	2
20	19	1	5	1	4	0	0	6	0	6	3	0	6	0	0	0	1	6	6
21	20	3	0	1	0	1	0	2	0	6	0	6	6	0	0	1	0	6	6
22	VAR.	3.39	3.3275	3.1275	3.6875	2.11	3.24	4.3875	3.9275	2.96	3.9875	4.6475	2.46	3.21	3.81	3.06	3.16	3.05	3.7275

Anexo 9. Data del procesamiento de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1	Nc-	Géner-	Eda-	P1-	P2-	P3-	P4-	P5-	P6-	P7-	P8-	P9-	P10-	P11-	P12-	P13-	P14-	P15-	P16-	P17-	P18-	P19-	P20-	P21-	P22-		AE	DES	RP
2	1	F	29	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		0	0	42
3	2	M	24	6	6	6	0	6	6	6	6	0	0	0	6	6	0	0	1	6	6	0	0	6	0		37	6	30
4	3	F	24	5	5	5	5	0	5	3	5	3	3	3	4	5	5	3	2	3	2	4	3	3	2		40	11	27
5	4	M	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
6	5	M	29	1	1	1	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		3	0	42
7	6	M	26	2	3	3	2	0	3	1	2	6	6	1	4	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0		19	7	37
8	7	M	26	3	5	1	1	0	0	6	2	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		11	0	43
9	8	M	25	5	6	6	6	0	6	6	6	6	5	6	6	6	0	0	0	6	5	6	3	6	2		38	13	41
10	9	F	51	6	6	5	6	0	2	2	5	0	0	2	6	3	4	0	3	6	3	4	5	5	4		39	6	32
11	10	F	25	3	2	3	2	2	3	4	2	4	1	3	5	0	0	0	0	5	5	5	0	6	2		13	8	36
12	11	M	26	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		6	0	36
13	12	M	42	3	3	2	3	2	1	6	1	6	1	0	6	2	1	0	0	6	6	5	2	5	0		15	3	43
14	13	M	35	3	3	1	1	0	3	4	1	3	2	2	6	4	1	3	3	3	3	1	3	3	2		22	9	24
15	14	M	28	3	2	2	1	1	1	5	2	5	1	3	5	1	1	1	1	3	3	4	2	5	5		15	11	31
16	15	M	28	3	3	2	1	0	1	6	1	5	6	5	3	1	1	5	1	6	6	6	6	6	1		19	17	39
17	16	M	40	3	5	0	3	0	0	6	5	6	0	0	6	0	0	0	0	5	6	6	6	6	0		19	0	44
18	17	F	25	4	3	0	2	2	0	3	3	6	0	3	6	1	1	0	6	3	3	3	1	5	0		19	5	31
19	18	F	29	3	6	3	2	0	3	3	3	6	0	4	4	3	5	0	0	0	3	6	2	3	4		28	8	27
20	19	M	32	0	1	0	1	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	1	6	0		3	6	43
21	20	F	24	1	2	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		3	0	42
22	21	F	35	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	6	0	0	1	0	2	6	6	5	6	0		6	1	30
23	22	M	23	2	3	4	2	5	2	5	3	2	4	0	5	5	5	2	2	4	2	4	5	3	5		31	16	27
24	23	M	27	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		6	0	36
25	24	M	40	1	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	6		1	6	31
26	25	M	60	1	3	0	0	0	0	2	0	6	0	3	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	2		10	5	38
27	26	M	42	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		0	0	42
28	27	M	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
29	28	M	23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		54	30	48
30	29	M	40	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		50	30	48
31	30	M	28	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		0	0	36
32	31	M	43	1	1	0	1	0	0	0	1	6	0	0	6	1	2	0	2	6	5	6	4	6	1		12	1	36
33	32	M	31	5	5	5	5	3	5	3	6	2	2	6	1	5	4	0	0	1	3	4	2	0	1		37	12	19
34	33	M	29	3	0	0	0	0	3	6	0	6	0	2	6	0	2	0	0	6	6	3	0	6	6		8	8	39

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1	Nc	Géner	Eda	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P2	P2	P2		AE	DES	RP									
34	33	M	23	3	0	0	0	0	3	6	0	6	0	2	6	0	2	0	0	6	6	3	0	6	6		8	8	39
35	34	M	35	3	3	1	5	6	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1		8	8	14
36	35	M	28	3	3	1	5	6	0	3	3	3	3	5	5	5	0	0	0	3	6	5	5	3	0		20	14	33
37	36	F	25	5	5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3		28	11	23
38	37	M	36	2	6	3	2	3	1	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	0	4	3		25	16	29
39	38	M	25	1	1	2	0	0	0	1	2	0	1	2	3	1	1	2	0	2	4	3	0	1	0		8	5	14
40	39	M	36	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0		3	0	12
41	40	M	27	0	0	0	0	0	0	5	0	6	0	4	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		0	4	41
42	41	M	36	0	4	1	1	0	0	4	1	4	0	5	5	5	0	0	0	6	6	5	0	6	0		11	5	37
43	42	F	31	2	0	0	0	0	0	6	1	5	0	0	5	0	0	0	0	6	6	5	0	5	0		3	0	38
44	43	M	23	6	6	0	0	6	0	6	6	1	0	6	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0		24	12	31
45	44	M	41	1	5	0	0	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		7	0	42
46	45	M	32	2	1	0	1	1	2	5	1	5	1	2	3	3	1	1	3	4	5	6	3	3	5		16	10	32
47	46	M	54	1	1	0	0	0	0	1	0	6	1	0	1	2	0	1	0	5	6	5	5	6	0		9	2	30
48	47	F	47	3	1	1	3	0	0	6	3	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		8	0	45
49	48	M	50	1	3	0	1	0	1	2	3	6	0	0	3	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		8	0	36
50	49	F	29	1	6	6	6	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	6	0		25	0	42
51	50	M	55	1	3	2	5	5	2	6	2	5	3	4	3	2	1	3	1	1	2	6	1	5	0		15	15	33
52	51	M	58	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0		2	1	5
53	52	M	41	5	2	3	2	1	5	1	1	3	2	0	5	0	0	0	1	2	5	3	0	1	1		17	4	22
54	53	M	24	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	2	6	0		2	0	42
55	54	F	30	2	2	0	0	0	0	6	2	6	0	0	6	1	1	0	1	6	6	6	0	3	0		9	0	39
56	55	M	33	2	4	3	1	0	4	3	4	5	0	3	5	0	3	3	1	5	6	6	2	5	0		23	6	36
57	56	F	39	4	2	0	1	0	1	2	2	6	0	0	5	1	1	0	0	1	6	6	3	0	5		14	5	27
58	57	F	40	6	6	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	2	3	0	0	5	5	5	3	3	0		33	12	32
59	58	M	34	1	6	0	0	0	0	1	0	6	5	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		7	5	31
60	59	M	60	1	5	0	5	0	5	5	5	5	0	0	5	0	0	0	0	6	5	5	5	5	0		21	0	41
61	60	F	34	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		0	1	28
62	61	M	25	0	3	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6	6	0	0	6	0	6	6	0	0	6		15	12	24
63	62	F	32	5	6	4	0	0	0	3	3	3	0	3	3	3	2	0	3	4	4	4	3	3	3		29	6	24
64	63	M	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0		0	0	18
65	64	M	55	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0		2	1	12
66	65	M	57	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0		0	0	34



## Anexo 10. Consentimiento y asentimiento informado



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

---

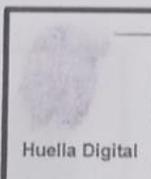
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN HUANCAYO – 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: "Janeth Jackelin Solorzano Pomachagua y Alisson Yasmira Beramendi Condor "

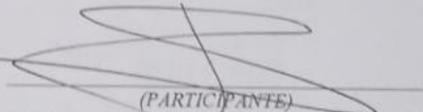
Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... de ..... de NOVIEMBRE, 2021.



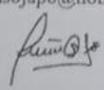
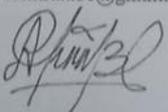
Huella Digital



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....  
 N° DNI: .....

<p><b>1. Responsable de investigación</b>          Apellidos y nombres: SOLORZANO POMACHAGUA JANETH JACKELIN          D.N.I.N° 70885325          N° de teléfono/celular: 975218449          Email: jasojapo@hotmail.com          Firma: </p>	<p><b>2. Asesor(a) de investigación</b>          Apellidos y nombres: HUGO ALAYO CARLA ROMINA          D.N.I. N° 45536838          N° de teléfono/celular: 970980297          Email: d.carlahugo@upla.edu.pe          Firma: </p>
<p><b>3. Responsable de investigación</b>          Apellidos y nombres: BERAMENDI CONDOR ALISSON YASMIRA          D.N.I. N° 71964400          N° de teléfono/celular: 920625043          Email: yasmira.abc@gmail.com          Firma: </p>	<p><b>4. Asesor(a) de investigación</b>          Apellidos y nombres: CASTILLO BERNIA JOAN MANUEL          D.N.I. N° 20090030          N° de teléfono/celular: 985851935          Email: d.jcastillob@upla.edu.pe          Firma: </p>



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

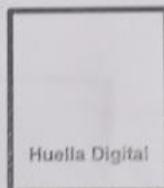
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN HUANCAYO – 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: "Janeth Jackelin Solorzano Pomachagua y Alisson Yasmira Beramendi Condor "

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, .....<sup>06</sup>..... de <sup>Noviembre</sup>..... 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Condori, Cusi Edson

Nº DNI: 45897960

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: SOLORZANO POMACHAGUA JANETH JACKELIN

D.N.I.Nº 70885325

Nº de teléfono/celular: 975218449

Email: jasojapo@hotmail.com

Firma:

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: HUGO ALAYO CARLA ROMINA

D.N.I. Nº 45536838

Nº de teléfono/celular: 970980297

Email: d.carlahugo@upla.edu.pe

Firma

**3. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: BERAMENDI CONDOR ALISSON YASMIRA

D.N.I. Nº 71964400

Nº de teléfono/celular: 920625043

Email: yasmira.abc@gmail.com

Firma:

**4. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: CASTILLO BERNIA JOAN MANUEL

D.N.I. Nº 20090030

Nº de teléfono/celular: 985851935

Email: d.jcastillo@upla.edu.pe

Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN HUANCAYO – 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: "Janeth Jackelin Solorzano Pomachagua y Alisson Yasmira Beramendi Condor"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... de ..... 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: LOPEZ OLIVERA LOPEZO

Nº DNI: 70673134

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: SOLORZANO POMACHAGUA JANETH JACKELIN

D.N.I. Nº 70885325

Nº de teléfono/celular: 975218449

Email: jasojapo@hotmail.com

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: HUGO ALAYO CARLA ROMINA

D.N.I. Nº 45536838

Nº de teléfono/celular: 970980297

Email: d.carlahugo@upla.edu.pe

Firma:

3. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: BERAMENDI CONDOR ALISSON YASMIRA

D.N.I. Nº 71964400

Nº de teléfono/celular: 920625043

Email: yasmira.abe@gmail.com

Firma:

4. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: CASTILLO BERNIA JOAN MANUEL

D.N.I. Nº 20090030

Nº de teléfono/celular: 985851935

Email: d.jcastillo@upla.edu.pe

Firma:

3. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: BERAMENDI CONDOR ALISSON YASMIRA

D.N.I. Nº 71964400

Nº de teléfono/celular: 920625043

Email: yasmira.abc@gmail.com

Firma:

Apellidos y nombres: CASTILLO BERNIA JOAN MANUEL

D.N.I. Nº 20090030

Nº de teléfono/celular: 985851935

Email: d.jcastillo@upla.edu.pe

Firma:



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN HUANCAYO – 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: "Janeth Jackelin Solorzano Pomachagua y Alisson Yasmira Beramendi Condor "

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... 06 ..... de Noviembre 2021.



*Yasmira Beramendi Condor*

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Miranda Lunaeta Fwy*

Nº DNI: *77353882*

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: SOLORZANO POMACHAGUA JANETH JACKELIN  
 D.N.I.Nº 70885325  
 Nº de teléfono/celular: 975218449  
 Email: jasojapo@hotmail.com  
 Firma:

*Janeth Jackelin Solorzano Pomachagua*

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: HUGO ALAYO CARLA ROMINA  
 D.N.I. Nº 45536838  
 Nº de teléfono/celular: 970980297  
 Email: d.carlahugo@upla.edu.pe  
 Firma

*Hugo Alayo Carla Romina*

**3. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: BERAMENDI CONDOR ALISSON YASMIRA  
 D.N.I. Nº 71964400  
 Nº de teléfono/celular: 920625043  
 Email: yasmira.abc@gmail.com  
 Firma:

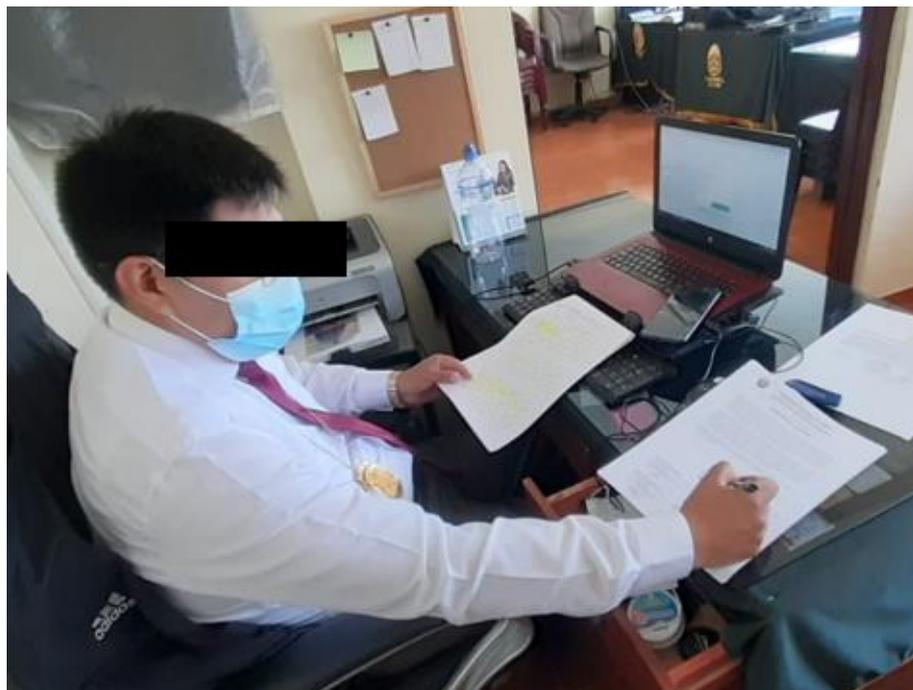
*Alisson Yasmira Beramendi Condor*

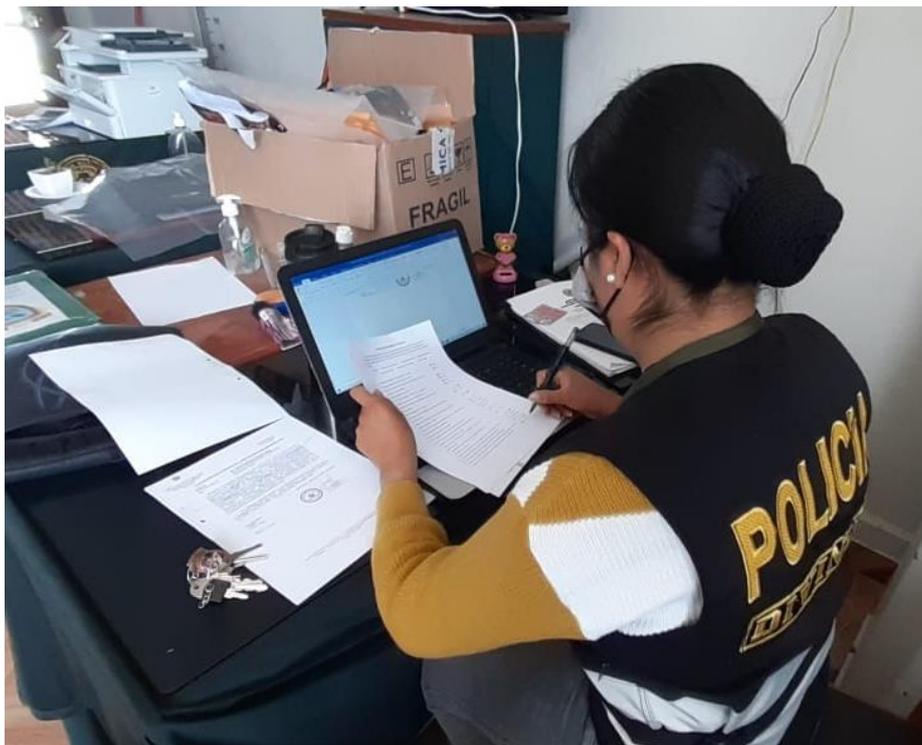
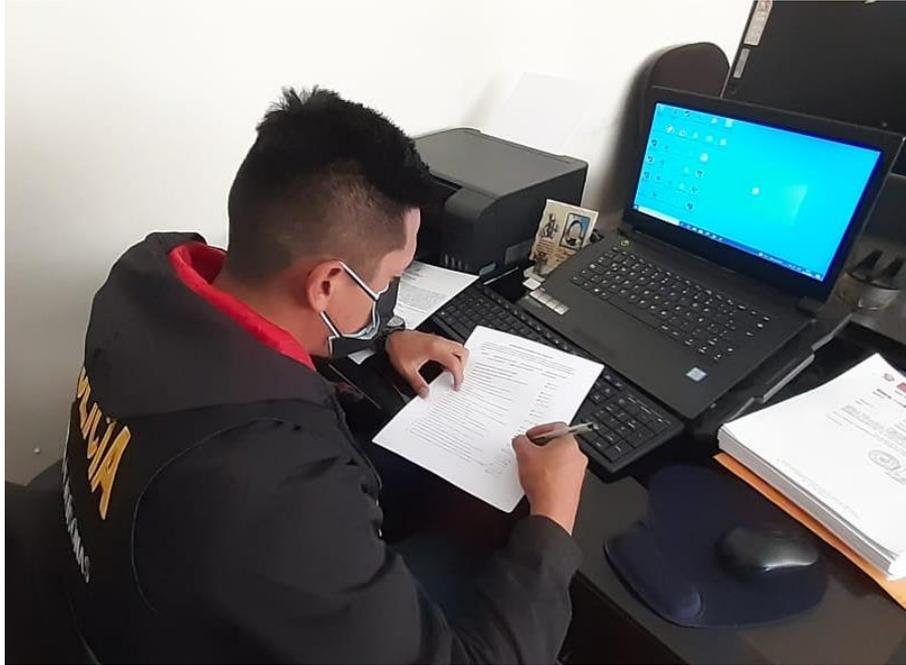
**4. Asesor(a) de investigación**

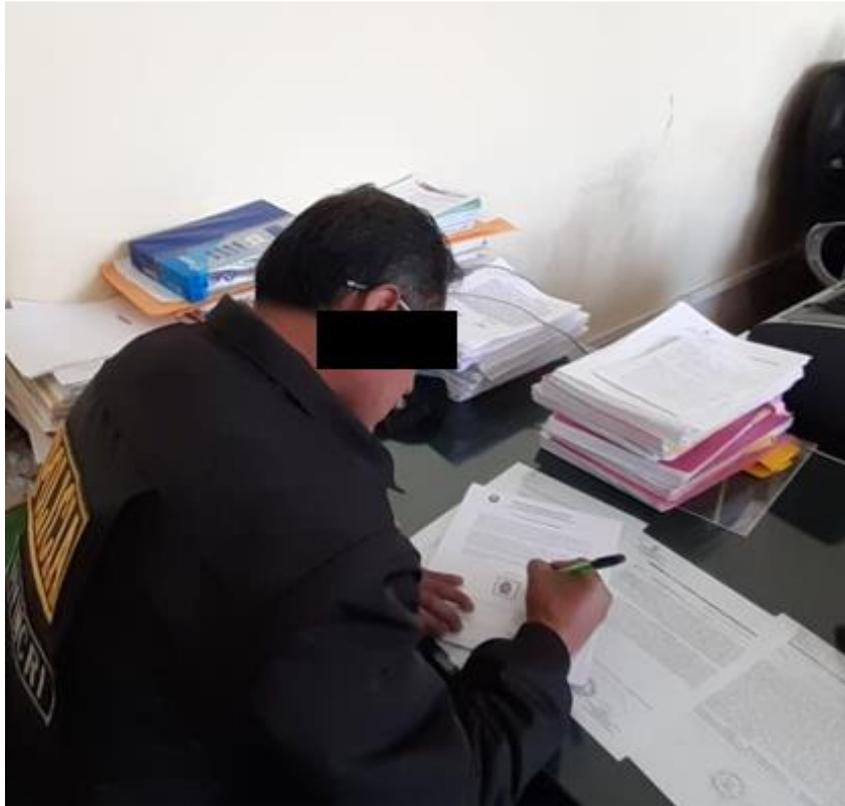
Apellidos y nombres: CASTILLO BERNIA JOAN MANUEL  
 D.N.I. Nº 20090030  
 Nº de teléfono/celular: 985851935  
 Email: d.jcastillo@upla.edu.pe  
 Firma:

*Joan Manuel Bernia Castillo*

**Anexo 11.** Fotos de aplicación de cuestionario







### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)
		Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .	0	1	2	<del>3</del> 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.	0	1	2	3 4 <del>5</del> 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .	0	1	<del>2</del> 3 4 5 6	
4. Me tensa trabajar todo el día.	0	<del>1</del> 2 3 4 5 6		
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	0	1	2	3 4 5 <del>6</del>
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.	0	<del>1</del> 2 3 4 5 6		
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	<del>1</del> 2 3 4 5 6		
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	<del>0</del> 1 2 3 4 5 6			
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	<del>3</del> 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	<del>2</del> 3 4 5 6	
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	<del>2</del> 3 4 5 6	
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3 4 <del>5</del> 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	0	1	<del>2</del> 3 4 5 6	
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	0	1	2	3 4 5 <del>6</del>
17. . Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	0	<del>1</del> 2 3 4 5 6		
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	0	1	2	<del>3</del> 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	<del>2</del> 3 4 5 6	
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	<del>1</del> 2 3 4 5 6		
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3 4 <del>5</del> 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)
Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)	
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .			<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.			<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.			<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.			0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.			0 1 <input checked="" type="checkbox"/> 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.			<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.			0 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.			0 1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.			0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .  | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .           | 0 <del>1</del> 2 3 4 5 6 |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 0 <del>1</del> 2 3 4 5 6 |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 <del>1</del> 2 3 4 5 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.   | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | 0 <del>1</del> 2 3 4 5 6 |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 1 2 3 4 <del>5</del> 6 |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .           | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | 0 1 2 3 4 5 6 |

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .  | 0 <del>X</del> 2 3 4 <del>X</del> 6 |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 1 2 3 4 <del>X</del> 6            |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .           | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6            |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 0 1 2 3 <del>X</del> 5 6            |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | <del>X</del> 2 3 4 5 6              |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | 0 1 2 <del>X</del> 4 5 6            |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad  | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6            |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6          |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6            |

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)
Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)	
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .			0 1 2 3 4 X 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.			0 1 2 3 4 5 X
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .			0 1 2 3 4 X 6
4. Me tensa trabajar todo el día.			0 1 2 3 4 5 X
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.			0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.			0 1 2 X 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.			0 1 2 3 4 5 X
8. Me siento agotado por el trabajo.			0 1 2 3 4 5 X
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.			0 1 2 X 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.			0 1 2 3 4 5 X
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.			0 1 2 3 4 5 X
12. Me encuentro con mucha vitalidad.			0 1 2 3 4 5 X
13. Me siento frustrado por mi trabajo.			0 1 2 3 4 5 X
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.			0 1 2 3 4 5 X
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.			0 1 2 3 X 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.			0 1 2 3 4 5 X
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.			0 1 2 3 4 X 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.			X 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.			0 1 2 3 4 X 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.			0 1 2 X 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.			0 1 2 3 4 5 X
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.			0 1 2 3 4 5 X

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo . 0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado. 0 1 2 3 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado . 0 1 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día. 0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia. 0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí. 0 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros. 0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. 0 1 2 3 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 0 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad. 0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. 0 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. 0 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés. 0 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros. 0 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades. 0 1 2 3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas. 0 1 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .  | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 1 2 <del>X</del> 4 5 6   |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .           | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 1 2 3 4 <del>X</del> 6   |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | <del>X</del> 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.   | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6 |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | 0 1 2 3 4 <del>X</del> 6   |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 1 2 3 <del>X</del> 5 6   |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 6 <del>X</del> |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | 0 1 2 3 <del>X</del> 5 6   |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 1 2 <del>X</del> 4 5 6   |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | <del>X</del> 0 1 2 3 4 5 6 |

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Alguna vez al mes (3)
	Una vez por semana (4)	Alguna vez por semana (5)	Todos los días (6)	
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	<del>X</del>	1	2	3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	<del>X</del>	1	2	3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3 4 5 <del>X</del> 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	<del>X</del>	1	2	<del>X</del> 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	<del>X</del>	1	2	3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	0	<del>X</del>	2	3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	0	1	2	3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3 4 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	<del>X</del> 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)
		Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .	0	1	2	3 4 <del>5</del> 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.	0	1	2	3 4 <del>5</del> 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	0	1	<del>2</del> 3 4 5 6	
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.	0	1	2 <del>3</del> 4 5 6	
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	0	1	2 <del>3</del> 4 5 6	
8. Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3 4 <del>5</del> 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	0	1	2	3 <del>4</del> 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	0	1	2	3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	0	1	2	3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	0	1	2	3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3 4 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)
		Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .				0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.				0 1 2 3 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .				0 1 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.				0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.				0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.				0 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.				0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.				0 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				0 1 2 3 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				0 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.				0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.				0 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				0 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.				0 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.				0 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.				0 1 2 3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.				0 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.				0 1 2 3 4 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				0 1 2 3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.				0 1 2 3 4 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.				0 1 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 6
4. Me tensa trabajar todo el día.							0 1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.							0 1 <input checked="" type="checkbox"/> 3 4 5 6
17. . Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							0 1 <input checked="" type="checkbox"/> 3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							0 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							0 1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							0 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							0 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							0 1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)
		Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .				<del>1</del> 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.				0 1 2 <del>3</del> 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .				<del>1</del> 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
8. Me siento agotado por el trabajo.				0 1 2 <del>3</del> 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
13. Me siento frustrado por mi trabajo.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				<del>1</del> 2 3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.				0 1 2 3 4 5 <del>6</del>
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.				<del>1</del> 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.   | 0 1 2 <del>X</del> 4 5 6   |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.            | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6   |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 1 2 <del>X</del> 4 5 6   |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | 0 1 <del>X</del> 3 4 5 6   |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 1 2 3 4 <del>X</del> 6   |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6   |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6   |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.   | 0 1 2 3 4 <del>X</del> 6   |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6   |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6   |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | <del>X</del> 1 2 3 4 5 6   |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 <del>X</del> 6 |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 1 2 3 4 <del>X</del> 6   |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | 0 <del>X</del> 2 3 4 5 6   |

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
8. Me siento agotado por el trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
17. . Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.							0 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5 6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
4. Me tensa trabajar todo el día.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
8. Me siento agotado por el trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.							0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 3 4 5 6
17. . Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.							0 1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							0 1 2 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> 6
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.							<input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca (0)	Alguna vez al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez por semana (4)	Algunas veces por semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .				X			
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.				X			
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .				X			
4. Me tensa trabajar todo el día.				X			
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.				X			
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.				X			
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							X
8. Me siento agotado por el trabajo.				X			
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							X
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				X			
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X			
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							X
13. Me siento frustrado por mi trabajo.				X			
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				X			
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.							X
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.				X			
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.							X
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							X
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							X
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.				X			
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							X
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.				X			

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)      Alguna vez al año o menos (1)      Una vez al mes o menos (2)      Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)      Algunas veces por semana (5)      Todos los días (6)

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.   | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.            | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 1 <del>2</del> 3 4 5 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.   | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | 0 1 2 3 4 <del>5</del> 6 |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | <del>0</del> 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 1 <del>2</del> 3 4 5 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 1 <del>2</del> 3 4 5 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | 0 1 2 3 4 5 <del>6</del> |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | 0 1 2 <del>3</del> 4 5 6 |

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca (0)    Alguna vez al año o menos (1)    Una vez al mes o menos (2)    Algunas veces al mes (3)  
 Una vez por semana (4)    Algunas veces por semana (5)    Todos los días (6)

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .  | X | 1 2 3 4 5 6   |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.  | 0 | X 2 3 4 5 6   |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .           | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.   | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.  | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.  | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.                                | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo.  | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.                     | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.               | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                     | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad.   | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo.   | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.  | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.                         | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.                        | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.                                    | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.  | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.                                   | 1 | X 2 3 4 5 6   |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.                      | 0 | 1 2 3 4 5 X 6 |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.                                    | X | 1 2 3 4 5 6   |

**Anexo 12.** Declaración de confidencialidad

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, **Janeth Jackelin Solorzano Pomachagua** identificado (a) con DNI N° 70885325 egresada de la escuela profesional de Psicología (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado *“Síndrome De Burnout En Efectivos Policiales De La División De Investigación Criminal En Tiempos De Pandemia En Huancayo – 2022”*, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 06 de noviembre 2021.



Apellidos y nombres: **Solorzano Pomachagua Janeth Jackelin**  
**Responsable de investigación**

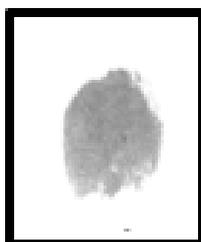


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, **Alisson Yasmira Beramendi Condor** identificado (a) con DNI N° 71964400 egresada de la escuela profesional de Psicología (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado *“Síndrome De Burnout En Efectivos Policiales De La División De Investigación Criminal En Tiempos De Pandemia En Huancayo – 2022”*, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 06 de noviembre 2021.




---

Apellidos y nombres: **Beramendi Condor Alisson Yasmira**  
**Responsable de investigación**