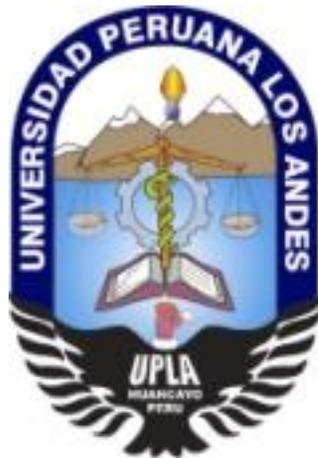


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

Título : SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021

Para optar el : Título Profesional de Psicóloga

Autor : Bachiller Córdova Ymbertis Melis Dery

Asesores : Mg. Hugo Alayo, Carla Romina

Mg. Castillo Bernia, Joan Manuel

Línea de Investigación Institucional : Salud y gestión de la salud

Fecha de Inicio y Culminación : setiembre 2021 – diciembre 2021

**Huancayo, Perú 2021**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Zenón Córdova e Irene Ymbertis,  
por ser mi ejemplo de lucha y superación ante  
los diferentes obstáculos que se presenta en la  
vida.

A mi hermano Jaime Raúl, por su amor y  
soporte emocional.

A Yolvi Ángeles, por impulsarme  
constantemente a crecer profesionalmente.

**La autora.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, por permitirme realizar el presente estudio y brindarme la oportunidad de volcar mis conocimientos, desarrollar nuevos aprendizajes y nutrirme de experiencia.

**Melis Dery Córdova Ymbertis**

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un elemento que se registra frecuentemente en la vida cotidiana, a consecuencia del esfuerzo que realizamos para sostener el equilibrio físico, mental y social, que permita enfrentar y desenvolverse adecuadamente en un mundo acelerado, con situaciones adversas, imprevisibles e injustas. Sin embargo desarrollar altos niveles de estrés desencadena una de las enfermedades que denominada como Burnout, así mismo teniendo en cuenta que la crisis sanitaria que se vive actualmente a nivel mundial, por la propagación del coronavirus COVID-19, desencadenó factores estresantes, incluyendo de carácter organizacional o laboral. Dando lugar a que el síndrome de burnout se desarrolle como mayor incidencia, principalmente en trabajadores considerados en primera línea contra el COVID-19, tanto del sector salud, de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, entre otros, así como el personal administrativo del sector público.

La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal policial y civil contratado que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal de la policía nacional del Perú (DIRINCRI PNP), unidad de carácter administrativo. El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, en razón de que se describió las dimensiones de la variable permitiendo determinar el nivel del Síndrome de Burnout. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de encuesta a través de conjunto de preguntas normalizadas orientadas a la muestra específica de la población, para lo cual se aplicó la versión Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) desarrollado por Maslach, Jackson y Leiter (1996).

El estudio se desarrolla en cinco capítulos que se especifican a continuación:

En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, lo que caracteriza a la realidad problemática, la delimitación temporal, espacial y teórica, así como la justificación y los objetivos.

El segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, describiendo las referencias (antecedentes internacionales y nacionales), las bases teóricas y marco conceptual fundamentados en autores y basados en estudios de carácter científicos.

El tercer capítulo corresponde a hipótesis, y es menester precisa que el presente estudio no plantea hipótesis, en razón de ser una investigación de alcance descriptivo, y no pronostica un hecho o dato, sin embargo se desarrollará la definición conceptual y operacionalización de la variable a estudiar.

En el cuarto capítulo se expone la metodología de la investigación, desde el enfoque cuantitativo, de nivel y diseño descriptivo, asimismo la población, muestra y técnicas e instrumentos de estudio.

Para el quinto capítulo se describe los resultados de la investigación. Asimismo, se desarrolla el análisis y discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones, detallando las referencias bibliográficas, como también los anexos.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>iv</b>
<b>CONTENIDO</b>	<b>vi</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Delimitación del problema	5
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. Problema General	5
1.3.2. Problema (s) Específico (s)	6
1.4. Justificación	6
1.4.1. Social	6
1.4.2. Teórica	7
1.4.3. Metodológica	8
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo General	8
1.5.2. Objetivo (s) Específico(s)	8
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Internacionales	10
2.1.2. Nacionales	13
2.2. Bases Teóricas o Científicas	15
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	26
<b>III. HIPOTESIS</b>	<b>32</b>
3.1. Hipótesis General	32

3.2. Variables (definición conceptual y operacionalización)	32
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>35</b>
4.1. Método de Investigación	35
4.2. Tipo de Investigación	35
4.3. Nivel de Investigación	36
4.4. Diseño de la Investigación	36
4.5. Población y muestra	36
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	38
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	42
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>44</b>
5.1. Descripción de resultados	44
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>51</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>58</b>
<b>Anexos:</b>	
Matriz de consistencia	
Matriz de operacionalización de variables	
Matriz de operacionalización del instrumento	
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	
Confiabilidad y validez del instrumento	
La data de procesamiento de datos	
Consentimiento informado	
Fotos de la aplicación del instrumento	

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1. Síntomas del síndrome de burnout	22
Tabla 2. Variable del síndrome de Burnout	32
Tabla 3. Número de personal según régimen	35
Tabla 4. Resultado del personal administrativo según edad	42
Tabla 5. Resultado del nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo	44
Tabla 6. Resultado del nivel de agotamiento emocional en el personal administrativo	45
Tabla 7. Resultado del nivel de indiferencia de burnout en el personal administrativo	46
Tabla 8. Resultado del nivel de eficacia profesional en el personal administrativo	48

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1. Diseño de la investigación	34
Figura 2. Resultado del personal administrativo según edad	43
Figura 3. Resultado del nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo	44
Figura 4. Resultado del nivel de agotamiento emocional en el personal administrativo	45
Figura 5. Resultado del nivel de indiferencia en el personal administrativo	47
Figura 6. Resultado del nivel de indiferencia en el personal administrativo	48

## RESUMEN

La investigación denominada “Síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021”, tuvo como propósito determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que presta servicios en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. donde se formuló el problema “¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021?”.

La investigación se ubicó en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transeccional descriptivo, se empleó el instrumento de investigación Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), la misma que se aplicó a 51 servidores de una unidad policial de carácter administrativo, al finalizar la investigación se llegó al siguiente resultado, el síndrome de burnout es de nivel medio en los empleados administrativo que trabajan en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Donde el 84,3% de la muestra consideran tener nivel medio, el 11,8% de la muestra se muestran con bajo nivel de síndrome de Burnout, el 3,5% de la muestra se observa que tienen nivel alto de síndrome de Burnout. Se recomienda adoptar las acciones que contribuyan a mejorar y reforzar la eficacia profesional orientado a un mejor desempeño de los trabajadores administrativos.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización.

## ABSTRACT

The research entitled "Burnout syndrome in the administrative staff of a police unit, in the context of the sanitary emergency, Lima, 2021", had the purpose of determining the level of burnout syndrome in the administrative staff working in the budget unit of the criminal investigation directorate PNP, in the context of the sanitary emergency, Cercado de Lima, 2021. where the problem was formulated "What is the level of burnout syndrome in the administrative personnel working in the budget unit of the PNP criminal investigation directorate, in the context of the sanitary emergency, Cercado de Lima, 2021?".

The research was located in the quantitative approach, type of basic research, descriptive level, non-experimental design and descriptive transectional cut, the research instrument Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) was used, the same that was applied to 51 servers of a police unit of administrative character, at the end of the research the following result was reached, the burnout syndrome is of medium level in the administrative employees working in the budgetary unit of the criminal investigation direction PNP, in the context of the sanitary emergency, Cercado de Lima, 2021. Where 84.3% of the sample consider to have medium level, 11.8% of the sample are shown with low level of Burnout syndrome, 3.5% of the sample is observed to have high level of Burnout syndrome. It is recommended to adopt actions that contribute to improve and reinforce the professional effectiveness oriented to a better performance of the administrative workers.

Key words. Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Actualmente, la pandemia por el brote del agente patógeno COVID-19, causada por una cepa mutante de coronavirus el SARS-CoV-2, ha originado en el mundo una grave crisis económica, social y de salud tanto físico como mental, nunca antes registrado, países a nivel mundial aplicaron medidas drásticas para contrarrestar la propagación, nuestro país no es ajeno a ellos, tal situación conllevó al gobierno central a declarar un estado de emergencia sanitaria aunado a la aplicación de restricciones a los derechos establecidos en la constitución relativos a la libertad, seguridad personales, libertad de reunión y de tránsito, bajo medidas como el aislamiento social obligatorio (cuarentena), el distanciamiento social, la suspensión de eventos sociales a fin de evitar la aglomeración de personas, las restricción de la práctica de deportes, entre otras medidas, situación que obligó a las personas a dar un giro a los estilos de vida que llevaban, inclusive en las entidades públicas y privadas, se ha producido cambios en relación a los procesos laborales y el diseño del trabajo, aunada a las responsabilidades atribuidas al

trabajador, demandando así exigencias en el cumplimiento de las tareas y adquisición de nuevas competencias, situaciones de cambio que pueden conllevar a la deficiente gestión del estrés laboral crónico, desarrollando el síndrome de burnout, que comprometer el bienestar físico y psicosocial.

De acuerdo con a la investigación de García-Moran y Gil-Lacruz (2016) refieren que la organización mundial de la salud (OMS) en el 2004, en el informe titulado “La organización del trabajo y el estrés”, define al estrés laboral como: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación” (p.3). Así mismo señala que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (OMS, 2010, p. 11).

La organización internacional del trabajo (OIT, 2016), refiere que el estrés que se experimenta en el centro laboral está relacionado con la estructura de la organización, el diseño del trabajo, las interacciones laborales y las exigencias del trabajo, factores que si están por encima de la capacidad que tienen el trabajador para sobrellevarlas, y que aunado a ello divergen con las perspectivas culturales que tiene la organización, se genera una situación detonante que impacta en la persona generando el estrés propiamente dicho.

El ministerio de salud (MINSA, 2020), desarrolló el “Plan de Salud Mental Perú, 2020 – 2021 (en el contexto Covid-19)”, refiriendo dentro de sus aspectos técnicos conceptuales, que la pandemia por el COVID-19 incrementó de forma inconmensurable y diferenciada los grados de estrés, debido al miedo de contagiarse y que le cause la muerte, la incertidumbre de la seguridad de sus familiares, o la zozobra por la pérdida de ingresos económicos, así como también por el desconocimiento del virus y de la transmisión; todas estas variables elevaron el umbral de la ansiedad poco manejables desarrollando el estrés en grados elevados. En razón de

ello el MINSA implementó la línea telefónica 113 opción 5 como parte de los mecanismos para el afrontamiento de la pandemia y el apoyo psicológico y social, siendo la orientación por estrés el motivo con mayor porcentaje de las llamadas.

Asimismo, según el artículo web [medicosypacientes.com](http://medicosypacientes.com) (2019, 28 de mayo), refiere que la OMS procedió a la identificación del burnout o “síndrome de estar quemado” o de “desgaste profesional” como enfermedad tras lo descrito en la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), donde se establece que “el burnout es a consecuencia de un estrés laboral crónico, que se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer en forma adecuada las tareas, sumándose a ello la pérdida de habilidades para la comunicación. Este síndrome se considera entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas producto de un escaso control y falta de prevención primaria de dicho síndrome”.

Lizama (Enero 30, 2021) “¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?”. El Comercio, refiere que los resultados de un reciente estudio en la cual se encuestó a 2050 personas, reflejan que un 70% de los trabajadores peruanos encuestados presentan estrés laboral crónico, de ello un 39% mencionó que esto tiene relación con la fuente de trabajo, un 27% con el desempleo y un 18% con las responsabilidades. Ante ello, entrevistó al médico ocupacional David Sánchez de la Clínica Ricardo Palma quien refiere “Por estrés se dan enfermedades físicas, como la presión alta, la enfermedad por estrés se dispara, en tiempos de pandemia nuestro sistema inmunológico se puede ver afectado por el estrés, no es conveniente que se bajen nuestras defensas en este contexto”.

Según la publicación de la agencia peruana de noticias andina (Julio 7, 2021), “Desgaste laboral: ¿Sabes qué es el síndrome de burnout y cómo prevenirlo?”, refiere que durante la crisis sanitaria, el síndrome de burnout se viene registrando como uno de los problemas cruciales de salud mental derivada del ámbito laboral conforme lo reconoció la OMS (2019), la misma que se acentuó durante la pandemia, ante ello precisa como identificar y prevenir dicho síndrome, así mismo señala que la directora de la Escuela de Psicología de la Universidad Norbert Wiener, María Elena Escuza, explica lo siguiente “Sin duda la pandemia ha traído sustanciales problemas para la salud emocional de las personas. En el ámbito laboral, ha sobrecargado a los trabajadores debido a que tienen que, por ejemplo, organizarse para apoyar a sus hijos con las clases escolares, alimentarlos, tomar clases de alguna maestría o curso para perfeccionarse, lidiar con diversos temas del hogar y, a la par, cumplir con sus obligaciones en el trabajo. Esta situación sin duda puede desencadenar fatiga laboral extrema, que ha sido denominada hace poco como síndrome de burnout”.

Actualmente, estudios sobre el síndrome de burnout a consecuencia de la deficiente gestión del estrés laboral crónico, aunado al contexto de la pandemia Covid 19, revelan un gran impacto en la salud mental, dicha problemática se refleja principalmente en aquellos trabajadores considerado en primera línea, del sector salud, miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, integrantes del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, entre otros, así como personal administrativo que labora en el sector público, quienes manifiestan miedo y angustia por el alto riesgo de infección, una inadecuada protección, un trabajo abrumador, el aislamiento y la discriminación, además de la frustración ante casos dados por el registro de muerte de compañeros, a todo ello manifiestan reacciones físicas, psicológicas y emocionales, que los sitúa en los diferentes niveles del síndrome burnout, perjudicando no sólo

el desempeño dentro del trabajo, sino que puede tener un efecto considerable a largo plazo en la salud integral del trabajador.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación temporal**

La presente investigación se realizó desde el mes de setiembre del 2021 hasta diciembre del año 2021, periodo que va desde la elaboración del proyecto hasta la presentación del informe final de tesis.

### **1.2.2. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en la unidad de carácter presupuestal de la dirección de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú (DIRINCRI PNP), ubicado en el piso 10 del edificio central de operaciones de investigación policial COIP CAP PNP Alcides Vigo Hurtado, sito en la Avenida España 323, distrito de Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima.

### **1.2.3. Delimitación Teórica**

Para la presente investigación se tomó en cuenta el enfoque de Maslach y Jackson (1981), compuesto por tres dimensiones, que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel en la dimensión agotamiento emocional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021?
- ¿Cuál es el nivel en la dimensión indiferencia en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021?
- ¿Cuál es el nivel en la dimensión eficacia profesional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021?

## **1.4. Justificación del estudio**

### **1.4.1. Justificación Social**

La actual situación de emergencia sanitaria por la COVID-19, ha desencadenado el incremento del nivel del síndrome burnout, principalmente en trabajadores considerados en primera línea, entre ellos el personal que integra las diferentes unidades policiales a nivel nacional, por tanto el fin del presente estudio fue conocer el nivel de dicho síndrome y de sus dimensiones, en los trabajadores tanto policías administrativos y civil contratado, que vienen laborando de forma presencial en la unidad administrativa de la DIRINCRI PNP, de carácter netamente presupuestal, la misma que tiene como función la administración del presupuesto público para la atención de las necesidades de las diferentes direcciones policiales especializadas que pertenecen, y cuyas contrataciones se ha incrementado por la

misma necesidad de contrarrestar la propagación del virus, activándose en muchos casos los sistemas de control interno.

Socialmente, se pretendió generar mayor interés en la problemática del síndrome de burnout, que atenta contra la salud y el bienestar psicosocial de los empleados, y por ende en el cumplimiento de la misión y visión de la organización, así mismo se buscó incentivar mayor investigación dentro de la Policía Nacional del Perú, que permita a las autoridades correspondientes hacer un análisis macro para la adopción de medidas preventivas y/o de intervención que sean necesarios.

La información que se obtuvo de la investigación es confiable y precisa, y sirve como guía para posteriores estudios.

#### **1.4.2. Justificación Teórica**

El presente estudio se justificó en el modelo tridimensional de Maslach y Jackson, que fundamenta el síndrome de burnout como una respuesta del estrés laboral crónico, compuesto por actitudes y sentimientos negativos en torno a las demás personas del ambiente laboral, y hacia sí mismo y su rol, caracterizado por la presencia de sus tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Para el estudio se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) en la versión MBI-General Survey (MBI-GS), significando que las dimensiones varían solamente en la denominación de las dimensiones, que son: agotamiento emocional (AE), cinismo (C) y eficacia profesional (EP), dichos constructos permitirán determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal estudiado. Teniendo en consideración el estudio de Fernández, Juárez y Merino (2015) donde la dimensión cinismo cambia

de denominación como indiferencia (I), la misma que será empleada en la presente investigación.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

El presente estudio se desarrolló bajo el método general de investigación, método científico, de tipo básica, nivel descriptiva de diseño no experimental de corte transeccional. El instrumento empleado MBI-GS cumple con los estándares de validez y confiabilidad, conforme los resultados de la investigación de la estructura factorial realizada por Castillo y Paredes (2020), congruentes con los resultados de la investigación realizada por Fernández, Juárez y Merino (2015) sobre análisis estructural e invarianza de medición.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.

#### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel en la dimensión agotamiento emocional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.
- Determinar el nivel en la dimensión indiferencia en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.

- Determinar el nivel en la dimensión eficacia profesional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

En Colombia, Pinto y Rueda (2020), desarrollaron la investigación denominada *“Evaluación de la prevalencia del síndrome de burnout (quemarse por el trabajo) en empleados de la administración municipal de Simacota, Santander”*. Cuyo objetivo fue determinar la presencia del síndrome de burnout en una muestra de 60 empleados administrativos, para ello emplearon el cuestionario breve de burnout (CBB). El estudio fue de tipo cualitativo con enfoque descriptivo. Los resultados manifiestan que solo un personal presenta el síndrome de burnout, sin embargo la mayor cantidad del personal evaluado no registraron rasgos significativos de dicho síndrome, lo que refleja el manejo idóneo de las relaciones de trabajo y un adecuado control de las emociones, estados de ánimo y carácter en el desarrollo de las labores encomendadas.

En Ecuador, Astudillo (2019), realizó la investigación intitulada “*Medición del síndrome de burnout en el personal administrativo del instituto del cáncer Solca Cuenca*”, el fin de la investigación fue analizar la prevalencia del síndrome en una muestra de 70 trabajadores del referido instituto, de los cuales el 50 % era personal netamente administrativo, como instrumento empleó el test Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de variables sociodemográficas. La investigación fue de corte transversal, carácter descriptivo, exploratorio y enfoque cuantitativo. Los resultados correspondientes al grupo de trabajadores administrativos, ubica al 57.58% en nivel medio, 36.36% en el nivel alto y solo el 6.06% en el nivel bajo del burnout, asimismo según el factor agotamiento emocional se registra 61.76% en el nivel bajo, 35.29% nivel alto y 2.94% nivel medio, el factor despersonalización se registra 23.53% en el nivel medio y el mismo porcentaje 38.24% en el nivel bajo y alto, y por último en el factor realización personal el 50% se ubica en el nivel medio, 43.75% en el nivel bajo y 6.25% en el nivel alto.

En Tuluá - Colombia, Gil, Llanos, Pulido y Villanueva (2018), desarrollaron la investigación denominada “*Prevalencia del síndrome de burnout en el personal administrativo de la unidad central del Valle del Cauca. Tuluá 2018*”, tuvo como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de burnout en una muestra de 67 trabajadores administrativos de la institución de educación superior público, para lo cual utilizaron el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). La investigación es de tipo Observacional, descriptivo de corte transversal. Los resultados refieren que la dimensión cansancio emocional la media con 13.7% se ubica en un nivel bajo, en la dimensión despersonalización la media con 3.5% se ubica en el nivel bajo, y en la dimensión realización personal la media con 39.4% corresponde al nivel alto, significando que en

aspecto global solo un 2.98% de muestra estudiada presenta dicho síndrome, ubicándolo en el nivel bajo.

Medina (2018), en Ecuador, desarrolló la investigación intitulada *“El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”*, cuyo objetivo general fue determinar cómo el síndrome de burnout interviene en la variable compromiso organizacional, en la muestra compuesta por 275 personal administrativo. El instrumento que emplearon fue el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993). Los resultados reflejaron que el 49.1% presentaron un nivel bajo de la dimensión cansancio emocional, 11.3% un nivel medio y 39.6% un nivel alto, en la dimensión despersonalización el 39.6% se ubica en un nivel bajo, 6.5% en el nivel medio y 53.8% en el nivel alto, y por último en la dimensión realización personal el 37.1% en el nivel bajo, 16% en el nivel medio y 46.9 en el nivel alto, de cuyo análisis determinó que el 10.2% de total del personal evaluado padece del síndrome de burnout, sin embargo registra un alto riesgo de desarrolla dicho síndrome si no se adopta las medidas preventivas.

En Colombia, Aparicio y Hereira (2017), desarrollaron la investigación *“Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del Tránsito Departamental del Atlántico, 2017”*, evaluaron la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa. El estudio fue de tipo descriptivo y corte transversal, como instrumento de evaluación emplearon el cuestionario Maslach Burnout Inventory (1986) que presenta alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Los resultados obtenidos de la investigación refieren que 17% de la muestra estudiada

presenta el Síndrome de Burnout, 29% está en alto riesgo, y el 31% está en riesgo medio, mientras un 24% presentan niveles bajos.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Castañeda (2019) mediante el estudio denominado “*Prevalencia de síndrome de en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el I y II trimestre del 2019*”, determinó el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout, así como el nivel de las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y eficiencia profesional. El estudio fue de diseño no experimental transaccional descriptivo y la muestra estuvo conformada por 108 personas, entre nombrados, contratos administrativos de servicios (CAS) y locación de servicios (terceros), empleando como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-GS). Los resultados refieren que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo evaluado fue de un 50% en el primer trimestre y un 54,7% en el segundo trimestre, valores ubicados en el nivel medio alto del Síndrome de Burnout. Así mismo los promedios de todas las dimensiones también se ubicaron en el mismo nivel.

Ramos (2019), presentó la investigación intitulada “*Nivel del síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Andina del Cusco 2019*”, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Determinó el nivel del síndrome burnout y el nivel de las tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal, para cuyo efecto emplearon el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. La investigación descriptiva de corte transversal con tipo de muestreo probabilístico aleatorio estratificado, siendo la muestra compuesta por 115 docentes, los resultados fueron el 53% de la muestra presenta estrés medio en la primera dimensión, 70% estrés alto en la segunda dimensión

y 76 % estrés bajo en la última dimensión, concluyendo que los docentes evaluados presentaron el síndrome burnout en el nivel medio.

Orellana (2019), realizó el estudio “*Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial Huaraz, 2017*”, para optar el título de Licenciada en Psicología. El fin del estudio fue determinar los niveles de síndrome burnout en los policías de tránsito evaluados. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental corte transversal, orientado a determinar los niveles del síndrome de burnout, para lo cual la muestra fue de 50 policías de armas, así mismo tomaron en cuenta, el género, grado, edad y tiempo de servicio, el instrumento empleado fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory adaptado por (Llaja, 2007). Los resultados obtenidos precisan que el 64% evidencian un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional, 40% un nivel medio en la dimensión falta de realización personal y 38% un nivel alto en despersonalización.

Yumbato (2017) realizó la investigación denominada “*Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017*”. Determinó el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo, la muestra estuvo conformada por 137 profesionales y el instrumento que empleó fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. La metodología de la investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental. Los resultados evidenciaron que el 100 % de la muestra presenta un nivel alto del síndrome de burnout según cargo, sexo y edad, significando que las dimensiones agotamiento emocional y cinismo presentan un nivel moderado y alto, y la dimensión realización personal un nivel alto, dichas dimensiones de acuerdo al cargo, edad y sexo.

Jurado (2016), desarrolló el estudio titulado “*Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que trabaja en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado,*

2016", para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. La investigación fue de descriptivo de corte transversal, y el propósito fue determinar el nivel del síndrome de burnout en profesionales de enfermería, empleó como instrumento la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultado refiere 20% de la muestra presenta la dimensión agotamiento emocional en el nivel bajo, 27% en el nivel medio y 52% en el nivel alto, así mismo en la dimensión despersonalización 14% un nivel bajo, 40% nivel medio y 46% nivel alto y por último la dimensión realización personal 23% nivel bajo, 51% medio y 26% alto, concluyendo que el síndrome está presente en la muestra en un nivel alto a medio.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Teorías y modelos teóricos**

Desde la década de los 70, que se inició con las investigaciones del fenómeno del síndrome de burnout, surgieron una gama de corrientes teóricas con la finalidad de describir su etiología y desarrollo. Las principales corrientes teóricas del Burnout, fueron planteados por Peiró y Gil Monte (1999) bajo el desarrollo de cuatro teorías, posteriormente en una revisión Gil-Montes y Neveu (2013) incluyeron un fundamento teórico adicional (Martínez, 2010; López, 2017) las cinco corrientes teóricas son:

#### **A. Teoría Sociocognitiva del Yo**

Establece que la causa más notable son las cogniciones que inciden en la percepción de la situación real, y cómo estas cogniciones se transforman debido a los efectos y consecuencias observadas, asimismo se fundamenta en el nivel de seguridad que experimenta el individuo sobre sus competencias. Desarrolla los siguientes modelos:

- Modelo de Competencia de Harrison (1983)

La etiología del burnout, se fundamenta en la competencia y eficacia percibida. Explica que los profesionales que comienzan a laborar en áreas de asistencia manifiestan un alto nivel de motivación orientado a la ayuda de los usuarios, sin embargo durante el desarrollo de la ocupación se presentaron factores externos denominados “de ayuda” o “de barrera” que van a determinar la eficacia del empleado y los sentimientos de competencia. La sobre carga laboral, la escases de recursos de afrontamiento, conflictos interpersonales, disfunciones de la tarea a cumplir, entre otros, son considerados factores de barrera, de aspectos negativo que dificultan el desarrollo de las metas, provocando en el trabajador una percepción de poca eficiencia y sentimiento de incompetencia, si dichas condiciones se prolongan pueden provocar el desarrollo del síndrome de burnout.

- Modelo de Pines (1993)

La etiología del burnout, es fundamentada en la búsqueda del sentido existencial en el trabajo. Explica que el síndrome de burnout resultaría de un proceso de desilusión prolongada, cuando el empleado con motivación y altas expectativas, aspirando que el trabajo le otorgue sentido a su vida, fracasa, provocándole sentimientos de frustración y disminución severa de la capacidad de adaptación. Situación que no ocurre en trabajadores con baja motivación inicial, quienes pueden llegar a padecer estrés, enajenación, depresión o apatía, pero no necesariamente dicho síndrome.

- Modelo de Cherniss (1993)

Fundamenta la etiología, en torno a la interacción de las características del ambiente laboral con aspectos propios del trabajador y factores extra-laborales, la combinación negativa de los mismos puede conllevar al desarrollo del síndrome de burnout. Así mismo establece el concepto de autoeficacia vinculada al compromiso y motivación. La consecución independiente y exitosa de los objetivos y metas que tiene el trabajador, favorece al aumento de la eficacia. Por tanto trabajadores con alto nivel de autoconocimiento y seguridad de sus propias capacidades, experimentan bajo niveles de estrés en contextos desafiantes y afrontan positivamente, caso contrario sucede cuando existe fracaso en la consecución de las metas, generando la disminución de la autoeficacia percibida y posteriormente la aparición del síndrome.

- Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)

Fundamenta el origen del burnout bajo cuatro factores “discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del empleado, las expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza” (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013, como se citó en López et al, 2017). Determina que el factor discrepancia de forma negativa entre las demandas y el recurso que cuenta el trabajador intensifica el sentimiento de autoconciencia, generando la pérdida de confianza de la capacidad de afronte entendiéndose como sentimientos de baja realización, paralelo a ello si la expectativa de éxito del trabajador y la autoconfianza se ven frustrados, ante

situaciones de sentimientos de baja el trabajador tiende a emplear estrategias de retirada mental y conductual, entendiéndose como despersonalización.

## B. Teoría del Intercambio Social

Esta teoría se fundamenta en las interacciones interpersonales en el contexto laboral que derivan en una relación de intercambio y por ende un proceso de comparación social. Ahora si el trabajador percibe continuamente falta de equidad entre lo que aporta y recibe, podría desencadenar el síndrome de burnout. Esta teoría desarrolla dos modelos:

- Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Principalmente se registró en estudios en la esfera de la enfermería, fundamenta la etiología del burnout bajo dos planteamientos, el proceso de intercambio social en torno a la relación con los usuarios, y procesos de integración y comparación social en torno a la relación con los compañeros. El primer proceso identifica como variables estresores vinculados al desarrollo de burnout a la incertidumbre, poca percepción de equidad y ausencia de control “La incertidumbre se asocia a la falta de claridad sobre los propios sentimientos, así como sobre los pensamientos de cómo actuar. La percepción de equidad hace referencia al equilibrio percibido entre lo que los empleados aportan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones. Por último, la falta de control alude a la posibilidad o capacidad del individuo para controlar los resultados de sus acciones laborales” (López et al, 2017). El segundo proceso se fundamenta en el apoyo social, cuyo rol sería contraproducente ante contextos estresantes, pues el miedo de ser considerados como incapaz tendría implicancia negativa en la autoestima.

- Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

Se basa en la motivación y en el esfuerzo del empleado por aumentar y mantener los recursos. Explica que cuando el trabajador percibe vulneración o pérdida de su motivación básica, da lugar a diferentes magnitudes de estrés y el desarrollo probable del burnout. Señala que el aumento de recursos de los trabajadores y el intento de modificar las cogniciones, reduce los grados de estrés percibidos y por consiguiente el burnout. Establece que el componente elemental del burnout es el agotamiento emocional y físico, como consecuencia de la sobreexposición a escenarios de demanda profesional.

Así mismo, en relación a los recursos se señala “Esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales, capacidad física” (Hatinen, M & cols, 2004, como se citó en Martínez at al, 2010).

### C. Teoría Organizacional

Se asienta en modelos que se fundamentan en la atención de los factores estresores en los centros de trabajo y los mecanismos para el afronte ante el burnout. Desarrolla los siguientes modelos:

- Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Establece dos fases, la primera establece la progresión secuencial, es decir la ocurrencia de un elemento estresor conlleva el desarrollo de otro, y la segunda fase establece el patrón a través de la conjunción de diferentes niveles para cada dimensión. En el burnout, la despersonalización es la fase inicial, seguida de la carencia de autorrealización y el agotamiento emocional como

última fase, los niveles negativos para cada dimensión, repercutirán significativamente en la organización.

- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Señala que el burnout resulta como consecuencia del estrés laboral, debido a la falta o inadecuada estrategia de afrontamiento. Este modelo es de enfoque transaccional que incluye dos variables, el “sentirse gastado” se vincula al sentimiento de cansancio y agobio emocional, y “sentirse presionado y tenso” vinculado al sentimiento de inseguridad, amenaza y angustia. Así mismo, refiere que el agotamiento emocional se asocia a la variable “sentirse gastado” y es la dimensión principal para el desarrollo del síndrome, así mismo considera la despersonalización como método de afronte y la baja autorrealización debido a la implicancia negativa de la percepción sobre sí mismo, aunado al significado que se atribuye al trabajo y las expectativas no alcanzadas.

- Modelo de Winnubst (1993)

Plantea el burnout bajo una concepción unidimensional, concibiéndolo como un sentimiento de cansancio a nivel físico, emocional y mental, bajo una posición básicamente organizacional, según los componentes de estructura, cultura y clima organizacional aunado al apoyo social. Señala que las variables de apoyo social y clima organizacional, guardan una interdependencia positiva, paralelo a ello la variable estructura, cultura y apoyo social se manejan por criterios éticos, cuyo análisis de dichos criterios permite determinar en qué medida la organización estimula el desarrollo del burnout. Significando que ante ello la variable apoyo social se desenvuelve como factor principal de

prevención de niveles de burnout, pues recae en la percepción que tienen el trabajador sobre la estructura de la organización.

#### D. Teoría Estructural

Esta teoría desarrolla el origen del burnout, tomando en consideración los antecedentes personales, interpersonales, así como organizacionales, plantea que el estrés es producto de la ausencia de equilibrio entre la manera de percibir las demandas y la capacidad de afronte o respuesta. Desarrolla el siguiente modelo:

- Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995)

Define el origen del burnout teniendo en consideración variables de naturaleza organizacional, personal y de afrontamiento. Señalando que el burnout resulta como producto del estrés percibido en el ámbito laboral, debido a la inadecuada gestión de estrategias de afronte.

#### E. Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

- Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001)

Explica que las demandas y recursos laborales son procesos psicológicos subyacentes, que cumplen un papel trascendental en la etiología del burnout. Es decir, cuando las demandas son altas activan un proceso de respuesta basada en el excesivo esfuerzo y exigencia para contrarrestar, la cual durante un plazo prolongado, genera pérdida de energía e incremento del cansancio emocional y tensión laboral, conduciendo al agotamiento emocional. Paralelo a ello, los recursos fomentan actitudes y percepciones favorables en relación a los demás, bajo el componente motivación tanto intrínseca y extrínseca, cuando existe ausencia de recursos se refleja una baja participación

en el trabajo generando una actitud cínica o despersonalización, y por ende una baja percepción de eficacia profesional.

Para la presente investigación se basará en la teoría explicativa desde una perspectiva psicosocial, orientado al desarrollo de la interrelación del medio laboral y las características y recursos personales, se fundamenta en el siguiente modelo:

- **Modelo tridimensional del burnout de Maslach**

Desarrollado por Maslach y Jackson (1981), refieren que el síndrome de burnout aparece a consecuencia del estrés laboral crónico, configurado por actitudes y sentimientos desfavorables hacia los individuos de su entorno laboral, y hacia su propio rol profesional, se determina fundamentalmente por el agotamiento emocional. El síndrome de burnout se fundamenta bajo el enfoque de tres dimensiones, siendo agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Así mismo, explica que el elemento principal del síndrome es la dimensión agotamiento emocional, entendida como el sentimiento de cansancio que experimenta el trabajador reflejadas en sus recursos emocionales, la dimensión despersonalización como actitudes negativas, imprecisas y cínicas que genera sentimientos distantes hacia los demás, y la última dimensión, falta de realización personal hace referencia a la sensación de fracaso de sus competencias, desarrollando percepciones negativas sobre sí mismo en el área laboral y frente a otras personas (Olivares, 2017).

### **2.2.2. Síntomas asociados al síndrome de burnout**

Olivares (2017) señala que existe dificultad para identificar los síntomas que identifica al síndrome de burnout, las investigaciones sobre dicho síndrome señalan más de 100 síntomas, llevando a una confusión, sin embargo identifica los siguientes grupos “los que influyen negativamente en los afectos y las emociones

(como agotamiento emocional, irritabilidad, odio, etc.), en las actitudes (como cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, etc.), en las cogniciones (como baja ilusión por el trabajo, dificultad de concentración, baja realización personal en el trabajo, etc.), en las conductas (como comportamiento suspicaz y paranoide, aislamiento, consumo de tranquilizantes, rigidez, quejas constantes, absentismo, etc.), y en el sistema fisiológico del individuo (como cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, fatiga, hipertensión, etc.)”.

Por otro lado Castañeda (2019), en su investigación refiere “según Buendía y Ramos en el año 2001 citado por Martínez Pérez en la revista Vivat Academia en el año 2010, menciona los síntomas del Síndrome de Burnout” de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

*Síntomas del síndrome de burnout*

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión</li> <li>• Indefensión</li> <li>• Desesperanza</li> <li>• Irritación</li> <li>• Apatía</li> <li>• Desilusión</li> <li>• Pesimismo</li> <li>• Hostilidad</li> <li>• Falta de tolerancia</li> <li>• Acusaciones</li> <li>• Supresión de sentimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de significado</li> <li>• Pérdida de valores</li> <li>• Desaparición de expectativas</li> <li>• Modificación de autoconcepto</li> <li>• Desorientación cognitiva</li> <li>• Pérdida de creatividad</li> <li>• Distracción</li> <li>• Cinismo</li> <li>• Criticismo generalizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitación de responsabilidades</li> <li>• Absentismo</li> <li>• Conductas inadaptables</li> <li>• Desorganización</li> <li>• Sobre implicancia</li> <li>• Evitación de decisiones</li> <li>• Aumento en el uso de cafeína, alcohol, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitación de contactos</li> <li>• Conflictos interpersonales</li> <li>• Malhumor</li> <li>• Aislamiento</li> </ul>

Fuente: Castañeda (2019)

### 2.2.3. Factores de riesgo que intervienen en el desarrollo del burnout

Gil-Monte (2009) refiere que los componentes psicosociales son las circunstancias presentes en un escenario laboral que está relacionado de forma directa con la organización del trabajo, contenido del puesto, entorno y la ejecución de tareas, pueden ser favorables o desfavorables, significando que los de carácter negativo se denomina factores de riesgo psicosocial, que afecta no solo el desenvolvimiento laboral, sino el bienestar psicológico, físico y/o social de los trabajadores.

Del Carmen (2016), refiere que Gil-Monte en el 2005 y Schaufeli, Leiter y Maslach (2008), propusieron los siguientes cinco factores de riesgo en las organizaciones:

- **Carga Laboral:** se entiende como el total de tareas que se ejecuta en un determinado tiempo, el exceso de trabajo o los elevados niveles de carga laboral, aunado la determinación horaria, provoca la disminución de la rendición cognitiva, eleva el malestar emocional y alteración en la actividad fisiológica.
- **El control:** se entiende como la ocasión de efectuar elecciones, decisiones, solucionar dificultades y complicaciones que se presenta y garantizar el cumplimiento de la labor encomendada. Al carecer de control durante la ejecución de las responsabilidades laborales se genera un conflicto.
- **Recompensa:** es el reconocimiento tanto pecuniario y social del trabajo, la falta de aquello no solo devalúa el trabajo en sí que se desarrolla sino la percepción sobre sí mismo.

- **Clima laboral:** se entiende como la calidad del entorno laboral, se basa en los indicadores de apoyo social, colaboración y sentimiento positivos hacia los demás.
- **Equidad o justicia:** se entiende como uno de los pilares que debe ser considerado en toda organización, tanto en las normas, valores y la relación con los trabajadores. Un componente significativo de este factor, es asignación de recursos conforme a los procedimientos comprensibles y consistentes que desarrollan los trabajadores.

#### **2.2.4. Emergencia sanitaria**

Conforme se establece en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1156 “Decreto legislativo que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de la población”, publicada en el 2013, se refiere que “La emergencia sanitaria constituye un estado de riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones, de extrema urgencia, como consecuencia de la ocurrencia de situaciones de brotes, epidemias o pandemias. Igualmente, constituye emergencia sanitaria cuando la capacidad de respuesta de los operadores del sistema de salud para reducir el riesgo elevado de la existencia de un brote, epidemia, pandemia o para controlarla es insuficiente ya sea en el ámbito local, regional o nacional. La autoridad de salud del nivel nacional es la instancia responsable de establecer esta condición”.

La organización panamericana de la salud (OPS) señala, que en enero del 2020 la OMS estableció que el coronavirus (COVID-19), era una epidemia considerada como una emergencia de salud pública de preocupación internacional,

sin embargo durante una conferencia con los medio de comunicación en el mes de marzo de 2020, el director general de la OMS indica la caracterización como pandemia.

Ante dicha situación, el gobierno central, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA y su modificatorias, estableció la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, así como la adopción de acciones preventivas y de control orientado a evitar la transmisión del COVID-19, por lo que en el ámbito laboral se generó modificaciones en torno a los procesos laborales y el esquema del trabajo, aunada a las responsabilidades atribuidas al trabajador, demandando el cumplimiento de las tareas y adquisición de nuevas competencias, situaciones que conllevó al incremento de casos de síndrome de burnout, que compromete la salud y el bienestar psicosocial de muchos trabajadores.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Síndrome de Burnout**

#### **2.3.1.1. Etiología del término Burnout**

La expresión burnout tuvo su aparición en la novela de Graham Greene “A Burn Out Case” presentado en 1961, cuya trama era la historia de un arquitecto se experimentaba un tormento espiritual por lo que decide irse a la selva africana, abandonando su profesión. En el año de 1974 Herbert Freudenberger, psiquiatra estadounidense retoma el término, al describir por primera vez bajo un enfoque clínico, el burnout como el proceso de desgaste de la persona frente a sí mismo y hacia las labores que desarrollaban en el contexto sanitario, tras observar en la Clínica Libre de Nueva York, que los voluntarios en su gran mayoría, en el primer año de servicio presentaban pérdida de energía, desmotivación, síntomas de

ansiedad y depresión, llegando al agotamiento (Hernández, Terán, Navarrete y León, 2007. p. 55).

Martínez (2010), refiere que el término burnout se comenzó a emplear en 1977, cuando Maslach durante una exposición en la convención de la asociación americana de psicólogos, lo conceptualizó como desgaste profesional que desarrollan los individuos que laboran en los diferentes organizaciones orientadas a brindar servicios humanos, que están en trato directo con los usuarios, esencialmente personal sanitario y docentes.

### **2.3.1.2. Definición**

Según la publicación del artículo web [medicosypacientes.com](http://medicosypacientes.com) (Mayo 28, 2019), refiere que la OMS procedió al identificación del burnout o “síndrome de estar quemado” o “desgaste profesional” como enfermedad producto del padecimiento de estrés laboral crónico, caracterizado por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y frustración ante la ejecución de las tareas, sumándose a ello la disminución de habilidades para la comunicación. Este síndrome se considera entre los importantes problemas de salud mental y previa a muchas de las patologías psíquicas, producto del poco control y falta de prevención primaria de dicho síndrome.

Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda (2007) mencionan que:

“Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter en el año 2001; quienes definen el burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones

conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. Definición queda patente el carácter tridimensional del síndrome de burnout entendiéndose que afecta, por una lado a un nivel personal (agotamiento: sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional) por otro lado, a un nivel social (cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo) y finalmente, a nivel profesional (ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo)".

### **2.3.2. Dimensiones**

#### **2.3.2.1. Agotamiento emocional**

Gómez y Ruiz (2015), refiere que el agotamiento emocional se denota por la disminución de energía para el desarrollo de las labores (p.8), y resulta de la carencia de los recursos emocionales para afrontar los desafíos que se presenta a diario durante el desarrollo de su labor, desencadenando la sensación de fatiga continua y permanente a nivel físico, psicológico y emocional, que se evidencia en irritabilidad, malhumor, descontento, pesimismo e insatisfacción ante el desarrollo de sus actividades laborales (p.24).

“La dimensión del agotamiento representa el componente de estrés individual básico del burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema (...). Las fuentes principales de este agotamiento son la

sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo”. (Maslach, 2009)

#### 2.3.2.2. Cinismo

El cinismo o despersonalización es una respuesta negativa adoptada por el trabajador hacia los usuarios que reciben sus servicios, caracterizándose por insensibilidad, indiferencia y desidia, llegando a considerar a las personas como objetos, las actitudes adoptadas y reflejadas son para implantar distanciamiento con los individuos que acuden a recibir atención (Hermosa, 2006; Maslach, 2009; citado por Marcela y Puentes, 2017). En la realidad laboral el distanciamiento no solo es de los usuarios, es también de compañeros de trabajo, es decir proyecta una postura negativa hacia toda los aspectos que concierne el ámbito laboral (Tello, 2010; Montoya y Moreno, 2012; citado por Marcela y Puentes, 2017).

“La dimensión del cinismo representa el componente del contexto interpersonal del burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en principio auto-protector (...) comenzará a apartarse, a reducir lo que están haciendo. Pero el riesgo es que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Con el tiempo los trabajadores no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de trabajo, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo (...). Los trabajadores con cinismo reducen la cantidad de tiempo que pasan en

la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a su trabajo”. (Maslach, 2009)

Fernández, Juárez y Merino (2015) en su investigación intitolado “Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos”, la dimensión cinismo cambia de denominación como indiferencia (I), la misma que será empleada en la presente investigación.

#### 2.3.2.3. Eficacia profesional

La dimensión de eficacia profesional, corresponde a las expectativas del trabajador en relación con la profesión que ejerce, bajo creencias sobre su capacidad, desenvolvimiento, contribución eficiente dentro de la organización, así como el desarrollo de tareas productivas y el sentimiento de realización profesional, por tanto esta dimensión tiene carácter positivo y una valoración inversa dentro del manifestación del síndrome a comparación de la dimensión agotamiento emocional y cinismo (Millán y D´Aubeterre, 2012).

Constant y D´Aubeterre (2012), refiere que en MGI-SG desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, la dimensión eficacia profesional es: “De carácter positivo, ya que está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, la realización de cosas que realmente valen la pena y su realización profesional”

Se estima que el trabajador padece el síndrome de burnout, cuando al evaluar se obtiene valoraciones altas en la dimensión de agotamiento emocional y/o cinismo, y puntuación mínimas en la dimensión eficacia

profesional (Marcela y Puentes, 2017), corroborándose la valoración inversa para esta dimensión, planteado por Constant y D'Aubeterre (2012).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

El presente estudio no planteó hipótesis, en razón de ser una investigación de alcance descriptivo, que no pronosticó un hecho o dato. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### **3.2. Variables (definición conceptual y operacionalización)**

##### **3.2.1. Definición conceptual de la variable**

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) definen el burnout como reacción prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, que afecta a un nivel personal (agotamiento: sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional) por otro lado, a un nivel social (cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo) y finalmente, a nivel profesional (ineficacia profesional:

sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo). (Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda, 2007).

### **3.2.2. Definición conceptual de las dimensiones**

#### **3.2.2.1. Agotamiento emocional**

Es el elemento de estrés individual básico del burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los empleados se sienten debilitados, exhaustos y cansados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. (Maslach, 2009)

#### **3.2.2.2. Indiferencia**

Denominada también como cinismo, constituye el elemento del contexto interpersonal del burnout. Es una respuesta negativa, cínica, con niveles altos de apatía frente a los aspectos del trabajo. Normalmente se desencadena por el elevado nivel de agotamiento emocional, que conllevará a apartarse y a disminuir su nivel respuesta frente al trabajo, así como la pérdida de idealismo y presentando deshumanización, desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo, los trabajadores con indiferencia disminuyen la cantidad de tiempo en el lugar de sus labores y la cantidad de energía que disponen a su trabajo. (Maslach, 2009)

#### **3.2.2.3. Eficacia Profesional**

Es de carácter positivo, y corresponde a las expectativas que tienen el trabajador en función de la profesión y/o labores que desempeña, expresándose en las creencias que se tiene sobre las capacidades para el

trabajo, así como su contribución eficiente en la organización, desarrollando sentimientos de realización profesional y autoeficacia con su labor. (Constant y D'Aubeterre, 2012).

### 3.2.3. Operacionalización de variable

**Tabla 2.**

*Variable de síndrome de burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Rango/ niveles</b>
Agotamiento emocional (AE)	Valora la experiencia de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos, por las demandas de trabajo.	1, 2, 3, 4 y 6	Alto Medio Bajo Escala Likert (frecuencia)
Indiferencia (I)	Evalúa respuesta negativa, cínica, apáticas frente a los aspectos del trabajo y reacciones deshumanización hacia las personas con las que interactúa por su labor.	8, 9, 13, 14 y 15	Nunca = 0 Pocas veces al año = 1 Una vez al mes = 2 Unas pocas veces al mes = 3 Una vez a la semana = 4
Eficacia profesional (EP)	Mide los sentimientos de realización profesional y autoeficacia con su labor.	5, 7, 10, 11, 12 y 16	Unas pocas veces a la semana = 5 Todos los días = 6

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

Como método general se empleó el método científico, por considerarse el procedimiento fiable y ordenando que nos permite alcanzar el conocimiento de la variable (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018 pp. 171-178).

Como método específico se emplea el enfoque cuantitativo, debido a que se midió la variable en un determinado contexto y analizadas bajo métodos estadísticos, significando que enfoque también es empleado bajo la denominación de método (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 4-18).

#### **4.2 Tipo de investigación**

Tomando en consideración la finalidad se tiene que la investigación es de tipo básica porque tuvo como propósito ampliar el conocimiento de la variable (Ñaupas et al., 2018 pp. 133-134).

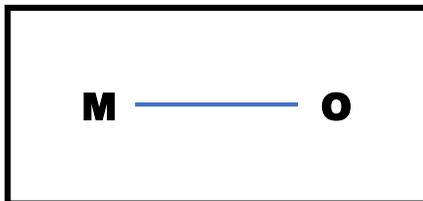
### 4.3 Nivel de Investigación

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema, el presente estudio fue de nivel descriptivo, ya que tuvo como fin especificar con precisión la variable tal y como sucede en el momento de realizarse dicho estudio sobre la muestra establecida (Hernández et al., 2014 p. 92).

### 4.4 Diseño de la Investigación

Dicho estudio es de diseño no experimental y corte transeccional descriptivo, en razón de no existir alteración de variable, por cuanto no se tiene control directo de la variable ni se puede influenciar en ella, solo se observará cómo los sucesos se desarrolla en el contexto natural y se recolectarán la información en un solo momento, centrándose en analizar la incidencia de los niveles de la variable (Hernández et al., 2014 pp. 154-156).

**Figura 1.** Diseño de la investigación



Donde:

M = Corresponde a la muestra compuesta por 75 personal administrativo.

O = Corresponde a la observación de la variable síndrome de burnout.

### 4.5 Población y muestra

#### 4.5.1 Población

Es la totalidad de las unidades de estudio que concuerdan con determinadas especificaciones y en los cuales se pretende generalizar los resultados (Hernández et al., 2014, p. 174)

La unidad presupuestal de la DIRINCRI PNP, sito en el distrito Cercado de Lima, es una unidad policial de carácter netamente administrativo que regula las contrataciones públicas para las ciertas direcciones de la Policía Nacional del Perú, por tanto vienen laborando 60 trabajadores administrativos, entre personal policial que cumple funciones administrativas y trabajadores civiles contratados.

La población en el presente investigación estuvo conformado por el global de administrativos de la mencionada unidad presupuestal, es decir los 60 trabajadores administrativos.

**Tabla 3.**

*Número de personal según régimen*

<b>RÉGIMEN LABORAL</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>
Personal policial que cumple funciones administrativa	15
Personal contratado	45

#### **4.5.2 Muestra**

Es un subconjunto de la población, que admite generalizar los resultados de la investigación pues esta muestra representativa es un reflejo fiel de las características presentes en la totalidad (Hernández et al., 2014 p. 175).

Así mismo, Arias (2012) hace mención que si la población por la cantidad de unidades que integran, es accesible la intervención global, no será necesario extraer una muestra, logrando investigar y obtener información de toda la población objetivo.

Por tratarse de una población reducida, se consideró a la totalidad como muestra, por tanto el muestreo fue censal. Uno de los tres métodos de muestreo es el censal en donde la muestra es toda la población (Hayes, 1999)

La muestra estuvo compuesta por los 60 trabajadores administrativos, entre personal policial que cumple funciones administrativas y trabajadores civiles contratados, que laboran en la unidad presupuestal de la DIRINCRI PNP, sito en el distrito Cercado de Lima, que obedezcan a los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:**

- Personal policial y personal civil contratado que voluntariamente suscriben el consentimiento informado para ser partícipes de la investigación.
- Personal policial y personal civil contratado de ambos géneros.

**Criterios de exclusión:**

- Personal policial y civil que cumple cargos de gerencia.
- Personal policial y personal civil contratado que no firmaron el consentimiento informado pues no desean participar del trabajo de investigación.
- Personal policial o civil contratado que no labore en la unidad presupuestal de la DIRINCRI PNP.

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

### **4.5.1. Técnicas**

Para la compilación de datos se utilizó la técnica de encuesta, fundamentada en un grupo de preguntas normalizadas enfocado a la muestra representativa de la población, es una de las técnicas utilizadas en investigaciones cuantitativas (Muñoz Giraldo et al. [2001], citado por Bernal, 2010).

La aplicación de la encuesta, se realizó después de la suscripción del consentimiento informado por parte del personal estudiado mediante el cual acepta su participación, posteriormente la encuesta se desarrolló de manera virtual, mediante

el empleo del recurso web “Google Forms”, que fueron enviadas vía WhatsApp a los números de teléfonos del personal policías y personal civil que laboran en la unidad presupuestal de la DIRINCRI PNP, los mismos que fueron previamente solicitados y gestionados ante la administración de dicha unidad policial.

#### **4.5.2. Instrumento**

Olivares (2017), señala que el Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento desarrollado por Maslach y Jackson (1981), conformado por 25 ítems, que valoran en una escala de frecuencia de siete grados, asimismo la escala para valorar los ítems constaba de dos formas, una de frecuencia caracterizado por las tres dimensiones que definen el burnout que, son Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y baja Realización Personal en el Trabajo (RPT) y otra intensidad denominada Implicación con el trabajo, siendo ésta eliminada en la nueva versión de 1986, quedándose definitivamente establecido en 22 el número de ítems.

En la última versión de 1996, el MBI presenta tres versiones. La primera versión es el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), planteado para profesionales de servicios humanos, significando que es la versión clásica del MBI compuesta por 22 ítems distribuidas en las tres dimensiones mencionadas AE, DP y RPT. La segunda versión es Maslach Burnout Inventory-Educators (MBI-ES), planteados para profesionales del área educativa, presenta la misma composición que la primera versión, cambiando solo la denominación de pacientes por alumno en los ítems. Y la última versión es el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), que es más general planteada para otras profesiones distintas a los de servicios humanitarios, aquí solo se consigna 16 ítems bajo la estructura tridimensional

planteadas desde la versión original, bajo la denominación Agotamiento Emocional (AE), Cinismo (C) y Eficacia Profesional (EP).

En la presente investigación se empleó el MBI-GS, teniendo como referencia los estudios realizados en el Perú, por Fernández, Juárez y Merino (2015) intitulado “Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos” donde señala “Se usó la versión en español, traducida para américa latina (Juárez, García, Camacho, Gómez, Vera, Fernández y García, 2011)” (p.11), en dicho estudio los resultados respecto a la confiabilidad señala

“Los resultados de la confiabilidad (Tabla 4), estimados desde el enfoque de la teoría clásica de los test (coeficiente  $\alpha$  [Cronbach, 1951]) y el modelamiento factorial (coeficiente  $\omega$  [McDonald, 1999]), arrojaron que estos estadísticos muestran valores muy similares entre sí. La magnitud de los mismos fue mayor a 0.75, por lo tanto los puntajes pueden considerarse relevantes para la investigación de grupo” así mismo señala que el ítem 13 debe considerarse su reformulación o en su defecto removerlo, en razón de que cuestiona su contribución a la validez del instrumento”. (pp. 16-17).

Ésta aseveración es congruente con la investigación de la estructura factorial realizada por Castillo y Paredes (2020).

#### **4.6.1 Ficha técnica**

1. Nombre: Maslach Burnout Inventory (MBI)
2. Versión: General Survey (MBI-GS)
3. Autor: Maslach, Jackson y Leiter (1996)
4. Procedencia: Estados Unidos

5. Adaptación peruana: Juárez, A., García, J., Camacho, A., Gómez, V., Vera, A., Fernández, M., y García, I. (2011).
6. Administración: Individual o colectivo
7. Duración: No tiene tiempo definido, pero la mayoría tarda entre 10 a 15 minutos.
8. Aplicación: Profesiones distintas a los de servicios humanitarios
9. Característica: Está constituido por 16 ítems, y se valoran en una escala tipo Likert de frecuencia, que se describen en 7 grados que va del 0 (nunca) al 6 (diariamente).  
  
Evalúa tres dimensiones del síndrome de burnout:
  - Agotamiento emocional (AE), valoración constituido por los ítems 1,2,3,4 y 6
  - Indiferencia (I) valoración constituido por los ítems 8, 9, 13,14 y 15
  - Eficacia profesional (EP) valoración constituido por los ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16

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

Posterior a la administración del instrumento, el procesamiento de la información se administró en una tabla de datos de Excel, en el cual se ingresó los resultados de la escala aplicada a los trabajadores, el mismo que se procesará a través del programa estadístico SPSS, luego se realizó la elaboración de las tablas y diagramas de frecuencias.

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

Durante el estudio se tuvo en cuenta lo estipulado en el “Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes”, aprobado mediante Resolución N° 1769-2019-CU-VRINV, conforme al artículo 27 que establece los siguientes principios éticos que rige la acción investigativa que se efectúa en la mencionada universidad:

- Se respetó y aseguró la confidencialidad y privacidad de los datos proporcionados por los trabajadores administrativos durante y después de la investigación.
- Consentimiento informado y expreso, se informó a los trabajadores administrativos que su participación en la investigación es libre y voluntaria, expresándose en la subscripción del consentimiento informado.
- Beneficencia y maleficencia, durante el desarrollo de la investigación se garantizó la integridad física y psicológica del personal administrativo, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad dispuesto por el gobierno de turno ante la situación de la pandemia.
- Durante los procedimientos desarrollados en la investigación se evitó actos lesivos que atenta contra la biodiversidad y la naturaleza, a fin de contribuir en la seguridad del medio ambiente.
- Responsabilidad, la investigación se desarrolló con el compromiso de cumplir con los plazos, formalidades y alcances que establece la Universidad Peruana Los Andes y la institución donde se desarrollará el estudio, así mismo se tuvo en consideración la situación actual por la pandemia, actuando con responsabilidad social bajo los protocolos dispuestos por el estado y las medidas establecidas por la entidad.

- Veracidad, el estudio se desarrolló con autenticidad y veracidad en sus diferentes fases, basadas en el rigor científico que asegure la validez y confiabilidad de las fuentes, datos y métodos empleados, así mismo se informará a la entidad y a los participantes los resultados de la investigación, según lo requieran.

Así mismo, se tuvo en cuenta el artículo 28 que regula las pautas de comportamiento ético de los investigadores, significando que la investigadora desarrolló el estudio en forma coherente, clara y acorde a la línea de investigación, bajo aspectos de rigor científico que garanticen la validez, confiabilidad y credibilidad, manteniendo la confidencialidad y anonimato de los participantes, por lo en todo momento que se asumió la responsabilidad del estudio cuyo propósito es claramente para fines de investigación, con el compromiso de cumplir con las normas señaladas en el “Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes” acorde a las normas vigentes tanto nacionales e internacionales que regulan las investigaciones, significando que al finalizar la investigación se hará la devolución de los resultados según requiera la entidad y/o personal administrativo que participarán del estudio.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, y tuvo 3 objetivos específicos los cuales fue determinar el nivel de cada dimensión que compone el síndrome de burnout, es decir agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional.

Sin embargo, como información referencial se tiene los resultados de la muestra según edad.

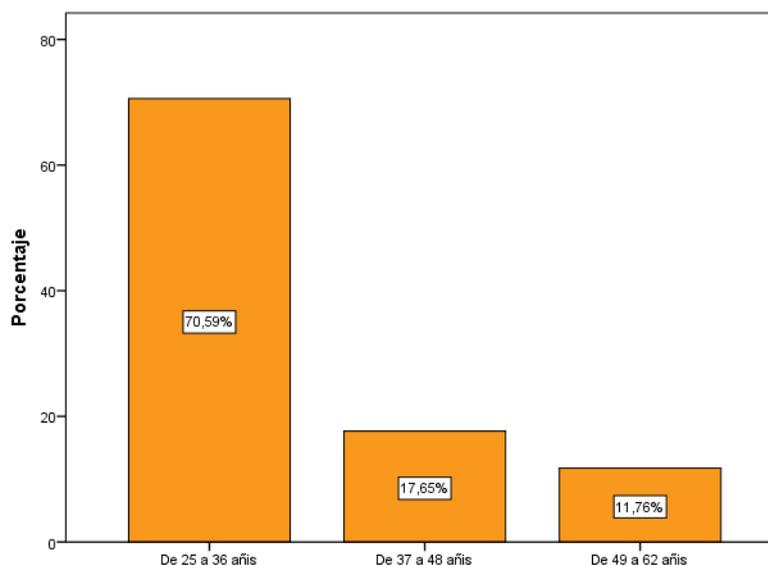
**Tabla 4.**

*Resultado del personal administrativo según edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 25 a 36 años	36	70,6
De 37 a 48 años	9	17,6
De 49 a 62 años	6	11,8
Total	51	100,0

## Figura 2

*Resultado del personal administrativo según edad que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP*



Descripción:

En la tabla 4 y el gráfico 2, se distingue que son 36 personales que constituye el 70,6% de la muestra tienen edades entre 25 a 36 años, son 9 personales que constituye el 17,6% tienen edades entre 37 a 48 años, y por último son 6 personales que constituye el 11,8% de la muestra tienen edades entre 49 a 62 años de edad.

### 5.1.1 Logro del objetivo general

El objetivo general fue determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de aplicar el instrumento de investigación se obtuvo como resultado el siguiente detalle:

**Tabla 5**

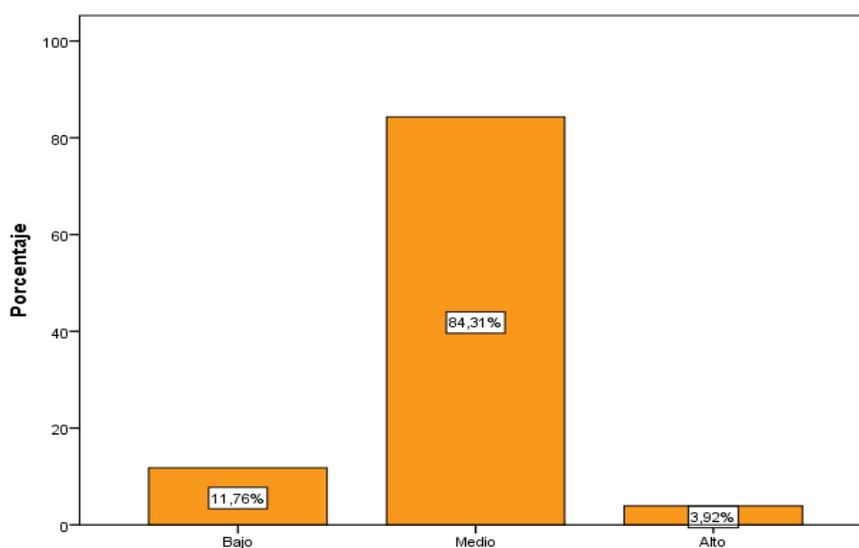
*Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	11,8
Medio	43	84,3
Alto	2	3,9
Total	51	100,0

Nota. Inventario de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

**Figura 3**

*Resultado del nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo.*



Descripción:

En la tabla 5 y el gráfico 3, se distingue que son 6 personales administrativos que constituye el 11,8% de la muestra se muestran con bajo nivel de síndrome de burnout, 43 personales que constituye el 84,3% de la muestra consideran tener nivel medio, y 2 personales administrativos que constituye el 3,9% de la muestra presenta nivel alto de síndrome de burnout.

### 5.1.2 Logro de objetivos específicos

- Del objetivo específico 1 que fue determinar el nivel en la dimensión agotamiento emocional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados.

**Tabla 6.**

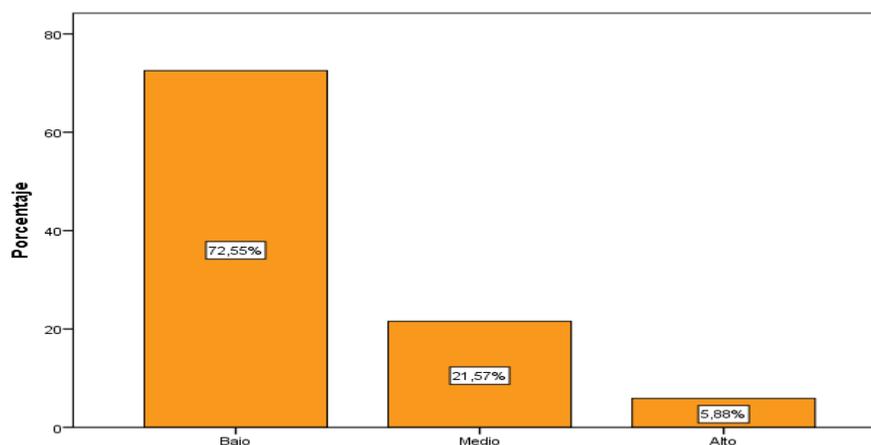
*Resultado del nivel de agotamiento emocional en el personal administrativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	72,5
Medio	11	21,6
Alto	3	5,9
Total	51	100,0

Nota. Inventario de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

**Figura 4**

*Resultado del nivel de agotamiento emocional en el personal administrativo*



Descripción:

En la tabla 6 y el gráfico 4 se distingue que 37 personales administrativos que constituye el 72,5% de la muestra manifiestan tener nivel bajo de agotamiento

emocional, 11 personales que constituye el 21,6% de la muestra presenta nivel medio, y 3 personales administrativos que constituye el 5,9% de la muestra consideran tener nivel alto de agotamiento emocional.

- Del objetivo específico 2 que fue determinar el nivel en la dimensión indiferencia en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de administrar el instrumento de investigación se obtuvo como resultado el siguiente detalle:

**Tabla 7.**

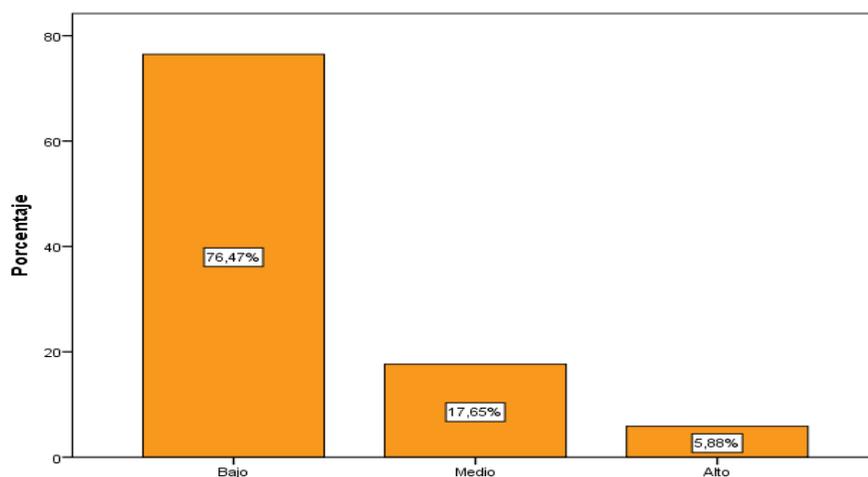
*Resultado del nivel de indiferencia en el personal administrativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	76,5
Medio	9	17,6
Alto	3	5,9
Total	51	100,0

Nota. Inventario de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

**Figura 5**

*Resultado del nivel de indiferencia en el personal administrativo*



## Descripción

En la tabla 7 y el gráfico 5 se distingue que 39 personales administrativos que constituye el 76,5% de la muestra manifiestan tener nivel bajo de indiferencia, 9 personales que constituye el 17,6% de la muestra presenta nivel medio, y 3 personales administrativos que constituye el 5,9% de la muestra presenta nivel alto de indiferencia.

- Del objetivo específico 3 que fue determinar el nivel en la dimensión eficacia profesional en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de administrar el instrumento de investigación se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 8.**

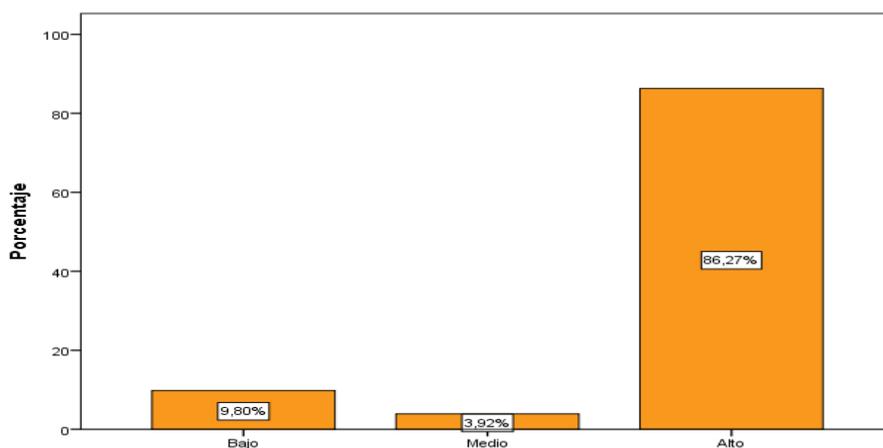
*Resultado del nivel de eficacia profesional en el personal administrativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	9,8
Medio	2	3,9
Alto	44	86,3
Total	51	100,0

Nota. Inventario de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

**Figura 6**

*Resultado del nivel de eficacia profesional en el personal administrativo*

**Descripción**

En la tabla 8 y el gráfico 6 se distingue que 5 personales administrativos que constituye el 9,8% de la muestra manifiestan tener nivel bajo de eficacia profesional, 2 personales que constituye el 3,9% de la muestra presentan nivel medio, y 44 personales administrativos que constituye el 86,3% de la muestra consideran tener nivel alto de eficacia profesional.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general que fue determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de administrar el instrumento de investigación se obtuvo que el 11,8% de la muestra presentan bajo nivel de síndrome de Burnout, el 84,3% de la muestra se considera que manifiesta nivel medio y el 3,9% de la muestra se observa que tienen nivel alto de síndrome de Burnout.

A un resultado similar llegó la investigación realizada por Castañeda (2019) mediante la investigación *“Prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el I y II trimestre del 2019”*, Los resultados refieren que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo evaluado fue de un 50% en el primer trimestre y un 54,7% en el segundo trimestre, valores ubicados en el nivel medio alto del Síndrome de Burnout.

Estos resultados concuerdan con el modelo tridimensional del burnout de Maslach desarrollado por Maslach y Jackson (1981), señala que el síndrome de burnout aparece como respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas de su entorno laboral, y hacia su propio rol profesional. Este modelo es de enfoque tridimensional pues se fundamenta en 3 dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

En cuanto al objetivo específico 1 fue determinar el nivel en la dimensión agotamiento emocional en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.

Luego de administrar el instrumento de investigación se obtuvo los siguientes resultados, el 72,5% de la muestra manifiestan tener nivel bajo de agotamiento emocional, el 21,6% consideran tener nivel medio y el 5,9% nivel alto de agotamiento emocional.

Significando que Maslach (2009) define la dimensión de agotamiento emocional como el componente de estrés individual básico del burnout, refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos, sensación de estar debilitados y agotados, y las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo.

De los resultados obtenidos, se indica que a un resultado similar llega la investigación realizada por Astudillo (2019) mediante el estudio "*Medición del síndrome de burnout en el personal administrativo del instituto del cáncer Solca Cuenca*", los resultados refieren que según el factor agotamiento emocional se registró 61.7% en el nivel bajo, 35.29% nivel alto y 2.94% nivel medio, el factor despersonalización se registró 23.53% en nivel medio y 23.24% tanto en el nivel bajo y nivel alto, el factor realización personal registró 50% en el nivel medio, 43.75% en el nivel bajo y 6.25% en el nivel alto, concluyendo que el síndrome de burnout se registró en un nivel medio con 57.58% .

Respecto al objetivo específico 2. Determinar el nivel en la dimensión indiferencia en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de administrar el instrumento de investigación se obtuvo los siguientes resultados, se observa que el 76,5% de la muestra presenta nivel bajo de indiferencia, el 17,6% consideran tener nivel medio y el 5,9% nivel alto de indiferencia.

Maslach (2009, citado por Marcela y Puentes, 2017), define la dimensión de cinismo o despersonalización, como el componente interpersonal del burnout y lo define como respuesta

negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo y hacia las personas del entorno laboral, derivado en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Significando que en el 2015 Fernández, Juárez y Merino en su investigación “Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos”, la dimensión cinismo cambia de denominación como indiferencia, denominación empleada en la presente investigación.

De los resultado obtenidos, a un resultado similar llega la investigación realizada por Gil, Llanos, Pulido y Villanueva (2018), en el desarrollo del estudio titulado “*Prevalencia del síndrome de burnout en el personal administrativo de la unidad central del Valle del Cauca. Tuluá 2018*”, Los resultado refiere que la dimensión cansancio emocional la media se ubica en el nivel bajo con 13.7 %, en la dimensión despersonalización la media se ubica en un nivel bajo con 3.5% y la dimensión realización personal la media con 39.4% en un nivel alto, concluyendo que solo un 2.98% de la muestra estudiada presentó el síndrome de burnout ubicándolo en un nivel bajo.

En cuanto al objetivo específico 3 Determinar el nivel en la dimensión eficacia profesional en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de administrar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que el 9,8% de la muestra manifiestan tener nivel bajo de eficacia profesional, el 3,9% de la muestra presenta nivel medio, y el 86,3% nivel alto de eficacia profesional.

Significando que esta tercera dimensión según Constant y D'Aubeterre (2012) refiere que en MGI-SG desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, la dimensión eficacia profesional tiene carácter positivo, definida como las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, las creencias del individuo sobre su capacidad de trabajo, su contribución

favorable en la organización laboral, la ejecución de cosas que realmente valen la pena y su realización profesional

De los resultados obtenidos, se observa que a un resultado similar llega la investigación realizada por Medina (2018) mediante el estudio titulado *“El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”*. Los resultados reflejan que en la dimensión cansancio emocional un 49.1% en el nivel bajo, 11.3% nivel medio y 39.6% nivel alto, la dimensión despersonalización 39.6% en el nivel bajo, 6.5% nivel medio y 53.8% nivel alto, en la dimensión realización personal el 37.1% en el nivel bajo, 16% nivel medio y 46.9% nivel alto, concluyendo que el 10.2% de la muestra padece el síndrome de burnout registrándose como alto riesgo de desarrollar dicho síndrome.

## CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout es de nivel medio en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 84,3% de la muestra consideran tener nivel medio, el 11,8% manifiestan tener bajo y el 3,5% de la muestra manifiestan tener nivel alto de síndrome de burnout
2. La dimensión agotamiento emocional es de nivel bajo en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 72,5% manifiestan tener nivel bajo , el 21,6% de la muestra consideran tener nivel medio y el 5,9% de la muestra consideran tener nivel alto de agotamiento emocional
3. La dimensión indiferencia es de nivel bajo en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 76,5% manifiestan tener nivel bajo, el 17,6% consideran tener nivel medio y el 5,9% de la muestra consideran tener nivel alto de indiferencia.
4. La dimensión eficacia profesional es de nivel alto en el personal administrativo que trabaja en la unidad presupuestal de la dirección de investigación criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 86,3% de la muestra consideran tener nivel alto, el 9,8% de la muestra manifiestan tener nivel bajo y el 3,9% de la muestra consideran tener nivel medio.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda hacer conocer los resultados a la institución y al personal administrativo que participaron en la investigación, para las acciones y medidas necesarias que contribuyan a mejorar y reforzar la eficacia profesional y contribuya a un mejor desempeño de los trabajadores administrativos
2. Se recomienda la publicación de la presente investigación, a fin de ser empleado como guía investigativa para posteriores estudios.
3. En torno al método de investigación, se sugiere efectuar el estudio en otra unidad administrativa de la Policía Nacional del Perú, con el objetivo de obtener resultados de muestras de mayor rango y llevar a cabo un análisis más detallado y sofisticado, para contrastar y/o reforzar los resultados conseguidos en la presente investigación.
4. Así mismo, a la institución, como medida preventiva y de acción para la disminución del nivel de síndrome de burnout en el personal administrativo, se recomienda revisar y de ser necesario actualizar los documentos de gestión como el ROF, MOF, CAP y entre otros, que conlleve a una adecuada y exhaustiva evaluación de los puestos de trabajo, impulsando en los niveles de comando que corresponda una reestructuración de los perfiles de puesto orientado a una mejor redistribución de las funciones. Teniendo en cuenta la normatividad vigente en cuanto a la administración de personal policial que cumplen funciones administrativas y personal civil contratado, significando que cada régimen laboral se rige bajo normativas propias.
5. De igual manera, es imprescindible que a través del área de recursos humano o quien haga sus veces, impulsen o elaboren en el ámbito de su competencia, planes para la promoción del bienestar social, que contemple programas recreativos, deportivos y

culturales, fomentando un estilo de vida saludables, enmarcadas dentro de las disposiciones dictas por el Gobierno para la prevención y control de la propagación del COVID-19.

6. Además, impulsar planes de desarrollo, a través de cursos de capacitación permanentes tanto en temas propias de las funciones que desarrollan, así como temas psicoeducativos, motivación, trabajo en equipo, clima organizacional entre otros, a fin de seguir fortaleciendo la eficacia profesional y se propicie un mejor desempeño del personal administrativo.
7. A partir de los resultado obtenidos en el presente estudio, se recomienda impulsar investigaciones en unidades policiales, con la finalidad de obtener información de mayor proporción, que conlleve a acciones macros para la institución de Policía Nacional del Perú, significando que en el contexto de la emergencia sanitaria, el personal que integra por su misma naturaleza de funciones, evidencia mayor carga labora tanto de despliegue operativo y de gestión administrativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia peruana de noticias Andina (7 de julio de 2021). *Desgaste laboral: ¿Sabes qué es el síndrome de burnout y cómo prevenirlo?*. <https://andina.pe/agencia/noticia-desgaste-laboral-sabes-es-sindrome-burnout-y-como-prevenirlo-851966.aspx>
- Aparicio Reales M, Hereira Pérez K. *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico, 2017. Bioc. [Internet]. 27ene.2018 [citado diames.año];13(1). Recuperado de: <http://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/2238>*
- Astudillo Mora, D. L. (2019). *Medición del síndrome de burnout en el personal administrativo del instituto del cáncer Solca Cuenca*. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de psicóloga organizacional. Universidad del Azuay-Ecuador. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8916>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ra. Edición. Colombia: Pearson Educación.
- Bresó, Edgar & Salanova, Marisa & Schaufeli, Wilmar & Nogareda, C. (2007). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/46687214\\_Sindrome\\_de\\_estar\\_quemado\\_por\\_el\\_trabajo\\_Burnout\\_III\\_Instrumento\\_de\\_medicion](https://www.researchgate.net/publication/46687214_Sindrome_de_estar_quemado_por_el_trabajo_Burnout_III_Instrumento_de_medicion)
- Castañeda Cacho, M. Y. (2019). *Prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019*. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo Blanco, R. W. y Paredes Tarazona, M. (2020). *Estructura factorial del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) en personal de enfermería de instituciones públicas de salud peruanas*. *Interacciones*, 6(1), e220. <http://dx.doi.org/10.24016/2020.v6n1.220>

Constant Millán de Lange, A. y D´Aubeterre López, M. E. (2012). *Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana*. *Revista de Psicología*, 30(1), 105-128. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rp/v30n1/a05.pdf>

Del Carmen Sara, J. (2016), *Síndrome de burnout y factores de riesgo en médicos hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015*. Tesis para optar el grado académico de maestra en medicina con mención en neurología. Universidad San Martín de Porres.

Fernández-Arata, M., Juárez García, A., y Merino Soto, C. (2015). *Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos*. *LIBERABIT. Revista Peruana De Psicología*, 21(1), 9-20. Recuperado a partir de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>

Frías-Navarro, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Recuperado en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2009), *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Unidad de investigación psicosocial de

- la conducta organizacional (UNIPSICO). Universidad de Valencia. Rev.Esp. Salud Pública,83(2), 169-173. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf>
- Gil Prado, M. A., Llanos Grijalba, M. A., Pulido Gomez, C. H. y Villanueva, D. A. (2018). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal administrativo de la unidad central del Valle del Cauca. Tuluá 2018*. Trabajo de grado para optar al título de médico general. Unidad central del Valle del Cauca-Facultad de Ciencias de la Salud. Tuluá – Colombia. <http://dspace.uceva.edu.co:8080/handle/123456789/1580>
- Guillén Aparicio, P. E. (2019). *Material de estudio-seminario de investigación ciclo II validación del instrumento de recolección de datos. Lima, 2019-I*. Coordinación Académica de Posgrado. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-1/pdfs/materiales/mediu/2/seminario-investigacion.pdf>
- Gómez Francia, M. A., Ruiz Llontop, M. I. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014*. Tesis para optar el título de licenciado en psicología. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo.
- Hernández Gracia, T. J., Terán Varela, O. E., Navarrete Zorrilla, D. M. y León Olvera, A. (2007) *El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. Recuperado de: <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Juárez, A., García, J., Camacho, A., Gómez, V., Vera, A., Fernández, M., & García, I. (2011). *Traducción y adaptación del MBI-GS en población latina*. Documento no publicado
- Jurado Aquino V. Vanesa (2016). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que trabaja en el hospital santa rosa de Puerto Maldonado, 2016*. Tesis Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios.  
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/209/004-1-9-006.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Carballeira, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Universidad de Vigo.  
<http://hdl.handle.net/11093/791>
- Marcela Cruz, D. y Puentes Suárez, A. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*.
- Martínez Pérez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia, (112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. Ciencia y Trabajo 2009;11(32), 37-43.  
Recuperado de:  
<https://www.intersindical.com/page/contenido/Estudios%20e%20Historia/Burnout%20y%20Trabajo.pdf#page=22>

Medina Masabanda, R. S. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior*. Trabajo de investigación para la obtención del grado académico de magister en gestión de talento humano. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27276>

Ministerio de Salud. (2 de setiembre de 2021). *Plan de salud mental Perú, 2020 – 2021 (en el contexto COVID-19)*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>.

Montero Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A., y Hernández González, Á. U. (2020). *Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos*. Revista Logos Ciencia & Tecnología, 12(2), 32-43.  
<https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.

Olivares Faúndez, Víctor (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Ciencia y Trabajo, 19(58), 59-63. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Orellana Montes, C. R. (2018). *Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017*. Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología. Universidad San Pedro, Huaraz.  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9029/Tesis\\_59674.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9029/Tesis_59674.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pinto Monsalve, V., Rueda Rugeles, K. Y. (2020). *Evaluación de la prevalencia del síndrome de burnout (quemarse por el trabajo) en empleados de la administración municipal de Simacota, Santander*. Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB. Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/12426>.

Ramos Hermoza, M. D. C (2019). *Nivel del síndrome de burnout en los docentes de la universidad andina del Cusco, 2019*. Tesis para optar al título profesional de Licenciada en enfermería, Universidad Andina del Cusco.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3174/Mar%  
c3%ada\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3174/Mar%c3%ada_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yumbato López, Yheini Liz (2017). *Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14694>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel en la dimensión agotamiento emocional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.</p> <p><b>Objetivos específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel en la dimensión agotamiento emocional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> La investigación no plantea hipótesis, en razón de ser una investigación de alcance descriptivo, y no pronostica un hecho o dato (Hernández, Fernández &amp; Baptista, 2014)</p>	<p><b>Variables:</b> V1: Síndrome de burnout</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Indiferencia</li> <li>• Eficacia profesional</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Científico, descriptivo.</p> <p><b>Tipo:</b> básica, enfoque cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental con corte transeccional descriptivo. Cuyo diagrama es:  <div style="text-align: center;"> <b>M ——— O</b> </div> <b>Donde:</b> M: Muestra compuesta por personal administrativo.</p>

<p>emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel en la dimensión indiferencia en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel en la dimensión eficacia profesional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021?</li> </ul>	<p>emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel en la dimensión indiferencia en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.</li> <li>• Determinar el nivel en la dimensión eficacia profesional en el personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, en el contexto de la emergencia sanitaria, Cercado de Lima, 2021.</li> </ul>			<p>O: Observación de la variable síndrome de burnout</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)</p> <p><b>Población</b> La totalidad de 60 personal administrativo que labora en la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP</p> <p><b>Muestra:</b> Bajo el muestreo Censal, se considera a los 60 personal administrativo de la unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP</p>
--	--	--	--	---

**Anexos 2: Matriz de operacionalización de variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Síndrome de burnout</b>	Respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo.	<b>Agotamiento emocional (AE)</b>	Valora la experiencia de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos, por las demandas de trabajo.	1, 2, 3, 4 y 6
		<b>Indiferencia (I)</b>	Evalúa respuesta negativa, cínica, apáticas frente a los aspectos del trabajo y reacciones deshumanización hacia las personas con las que interactúa por su labor.	8, 9, 13, 14 y 15
		<b>Eficacia profesional (EP)</b>	Mide los sentimientos de realización profesional y autoeficacia con su labor.	5, 7, 10, 11, 12 y 16



### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA (NIVEL DE MEDICIÓN)
<b>Síndrome de burnout</b>	<b>Agotamiento emocional (AE)</b>	Valora la experiencia de estar oprimido física y psíquicamente por las demandas de trabajo.	<p>1 Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.</p> <p>2 Me siento desgastado al final de la jornada laboral.</p> <p>3 Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.</p> <p>4 Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.</p> <p>6 Me siento acabado por mi trabajo.</p>	<p>Niveles</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p> <p>Escala Likert (frecuencia)</p> <p>Nunca = 0</p> <p>Pocas veces al año = 1</p> <p>Una vez al mes = 2</p> <p>Algunas veces al mes = 3</p> <p>Una vez por semana = 4</p> <p>Varias veces por semana = 5</p> <p>Diariamente = 6</p>
	<b>Indiferencia (I)</b>	Evalúa el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas con las que interactúa por sus tareas.	<p>8 Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.</p> <p>9 Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.</p> <p>13 Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.</p> <p>14 Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.</p> <p>15 Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo</p>	
	<b>Eficacia profesional (EP)</b>	Mide los sentimientos de autoeficacia consigo mismo y con su labor.	<p>5 Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.</p> <p>7 Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.</p> <p>10 En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.</p> <p>11 Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.</p> <p>12 He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.</p> <p>16 En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.</p>	

## Anexos 4: Instrumentos de la investigación

### Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)

**Instrucciones:** Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente Pocas veces al año o menos	De vez en cuando Una vez al mes o menos	Regularmente Algunas veces al mes	Frecuentemente Una vez por semana	Muy frecuentemente Varias veces por semana	Diariamente

1	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5	Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6	Me siento acabado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.	0	1	2	3	4	5	6
8	Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	0	1	2	3	4	5	6
9	Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10	En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
14	Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
16	En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	0	1	2	3	4	5	6



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Policía  
Nacional del Perú

Dirección  
Nacional de Investigación  
Criminal de la PNP

Dirección de  
Investigación Criminal PNP  
UE - N° 026 DIREICAJ-PNP

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"*

EL QUE SUSCRIBE, SEÑOR CORONEL PNP JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA N°026-DIREICAJ-PNP, UNIDAD DE CARÁCTER PRESUPUESTAL DE LA DIRECCION DE INVESTIGACION CRIMINAL PNP, SITO AVENIDA ESPAÑA 323, DISTRITO CERCADO DE LIMA, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA, DEJA:

## CONSTANCIA

Que, la Bachiller en Psicología **Melis Dery CORDOVA YMBERTIS**, identificada con **DNI N° 46740376**, ha APLICADO EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN "**MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)**" al personal administrativo de esta unidad presupuestal de la Dirección de Investigación Criminal PNP, del 27 de octubre del 2021 al 04 de noviembre del 2021, necesaria para la investigación que viene desarrollando titulada "*SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021*".

Se expide el presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Lima, 10 de Noviembre del 2021



JA 233128  
OSCAR ARMANDO MAUTINO ORTIZ  
CORONEL PNP  
JEFE DE ADMINISTRACION-UE. N° 026-DIREICAJ PNP

## Anexos 5: Confiabilidad y validez del instrumento

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), refiere que el coeficiente alfa de cronbach creado por J.L.Cronbach, es una forma de determina la confiabilidad a través de procedimientos matemáticos donde los coeficientes varía de 0 a 1.

Frías-Navarro (2021), refiere que George y Mallery en el 2003, estableció como criterio general, sugiere los valores del coeficiente de cronbach, conforme al siguiente detalle:

VALOR DEL COEFICIENTE	CRITERIO
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Inaceptable

Así mismo para calcular el coeficiente alfa de cronbach se utilizó la fórmula sobre la base de varianza de los ítems siguiente:

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:  
K: El número de ítems  
Si<sup>2</sup>: Sumatoria de Varianzas de los Ítems  
S<sub>T</sub><sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Ítems  
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Fuente: Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio (2019-I)

Para determinar la confiabilidad del instrumento empleado en la presente investigación, se llevó a cabo una prueba piloto el cual se contó con 17 trabajadores administrativos de una

unidad de carácter policial que pertenece a la dirección de investigación criminal PNP, con el siguiente resultado:

	I01	I02	I03	I04	I05	I06	I07	I08	I09	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	Total
P1	0	0	0	0	6	0	5	0	0	6	6	6	3	0	0	6	38
P2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	6	6	6	6	0	0	6	35
P3	2	2	2	3	4	0	4	0	0	6	6	6	6	0	0	6	47
P4	0	0	0	0	3	0	5	0	0	5	5	5	5	0	0	5	33
P5	2	3	1	1	5	1	5	0	0	6	5	5	6	0	0	6	46
P6	4	5	4	5	6	5	5	0	0	6	6	5	5	1	1	6	64
P7	2	2	3	0	6	0	6	0	0	6	6	6	2	0	0	6	45
P8	2	2	2	2	5	0	5	0	0	5	5	5	5	0	0	5	43
P9	2	3	2	3	4	1	5	1	1	5	6	5	5	0	0	6	49
P10	2	1	0	2	6	0	6	0	0	6	6	3	6	0	0	6	44
P11	2	2	1	1	1	0	4	0	0	5	3	3	2	0	0	5	29
P12	0	1	2	0	4	0	5	0	0	6	6	6	5	0	0	5	40
P13	0	1	2	0	6	0	6	0	0	6	6	1	6	0	0	6	40
P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	1	3	25
P15	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	5	35
P16	2	3	2	2	6	2	6	0	0	6	5	4	6	0	1	6	51
P17	0	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	6	37
Var.	1.27	1.64	1.29	2.03	3.43	1.54	2.30	0.10	0.10	1.43	1.74	2.06	4.06	0.53	0.15	0.60	

K	16
$\sum Si^2$	24.26
St <sup>2</sup>	79.12

$K/(K-1)$	1.07
$1-(\sum Si^2/St^2)$	0.69
Absol	0.69

$\alpha$	0.74
----------	------

Por tanto, el valor de alfa de cronbach para el instrumento empleado en la presente investigación es de 0.74, determinándose que la confiabilidad del instrumento es aceptable.

Instrumento MBI – GS			
Nº de ítems	Alfa de cronbach	Valoración	Criterio
16	0.74	>	Aceptable

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

#### CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : OSWALDO ZEVALLOS IPANAQUE  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Psicólogo  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN**: U.P. "San Martín de Porres"  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister en Psicología Educativa  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN**: U.N "Enrique Guzmán y Valle"  
**ESPECIALIDAD** : Psicología Educativa  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 30 años  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : H.N "Daniel A. Carrión" – Callao  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Psicólogo  
**TRABAJOS PUBLICADOS** :  
**OTROS MERITOS** : Especialidad en Adicciones con Enfoque de  
Genero

#### EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO "Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)"

ADECUADO  MEDIANAMENTE ADECUADO  INADECUADO

**OBSERVACIONES:** Se trata de un instrumento útil para la detección de estresores en el entorno ocupacional y de diagnóstico o detección del "síndrome de Burnout" o desgaste ocupacional, que es un tipo de estrés crónico que experimenta el trabajador al someterse a trabajos pesados y rutinarios. Muy útil.

Lima, 14 de octubre del 2021



OSWALDO ZEVALLOS IPANAQUE  
Psicólogo Clínico-Educativo  
C.Ps.P. 2815

# CONSTANCIA

## Juicio de experto

Yo, Oswaldo ZEVALLOS IPANAQUE, Psicólogo clínico-Educativo, con Documento Nacional de Identidad N° 10395615 y Colegiatura N° 2815, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS), solicitado por Melis Dery CORDOVA YMBERTIS con DNI N° 46740376, a fin de realizar la investigación titulada: *“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021”*, en la ciudad de Lima.

Lima, 14 de octubre del 2021



OSWALDO ZEVALLOS IPANAQUE  
Psicólogo Clínico-Educativo  
C.Ps.P. 2815

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: **Oswaldo Zevallos Ipanaque**

Profesión: **Psicólogo**

Cargo: **Psicólogo Asistencial**

Región: **Callao**

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento ESCALA GOLDSTEIN, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un **check (✓)** si no le encuentra ninguna objeción, o un **aspa (X)** si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

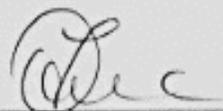
N°	JUICIO		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
<b>DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE)</b>									
<b>1</b>									
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS							
	01°	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	02°	Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	03°	Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	04°	Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06°	Me siento acabado por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN 2: INDIFERENCIA (I)</b>									
<b>2</b>									
	N° DE ÍTEM	PREGUNTA							
	08°	Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

	09°	Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	13°	Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	14°	Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	15°	Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSION 3: EFICACIA PROFESIONAL (EP)</b>			✓	✓	✓	✓	✓	
	N° DE ITEM	PREGUNTA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	05°	Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	07°	Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que ésta organización hace.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	10°	En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	11°	Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	12°	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	16°	En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Ninguno

Lima, 14 de octubre del 2021



**OSWALDO ZEVALLOS IPANAQUE**  
 Psicólogo Clínico-Educativo  
 C.Ps.P. 2815



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Lima, 12 de octubre del 2021

**CARTA S/N -2021-MDCY**

Estimado señor:

HENRY F. URURI CAPACUTE

**Psicólogo**

Presente.

Le saludo cordialmente y a la vez solicito su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo recolectar datos necesarios para el desarrollo de nuestra investigación titulada **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021”**.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación, y de aporte a la comunidad psicológica.

Se le agradece por anticipado por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

  
OS - 406803  
Henry Fernando URURI CAPACUTE  
CAP. S. PNP  
C.Ps.P. 23074

  
-----  
Melis Dery CORDOVA YMBERTIS  
DNI N° 46740376  
Responsable de investigación

**CRITERIO DE JUECES**

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : *Henry Fernando Ururi Capacute*  
TÍTULO PROFESIONAL : *Lic. en Psicología*  
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : *Bach. Psicología*  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: *Universidad Alas Peruanas*  
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : *Magister en Psicología*  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: *Universidad Enrique Guzmán V.*  
ESPECIALIDAD : *Psicoterapeuta Clínica Gestalt*  
AÑOS DE EXPERIENCIA : *Diez años (10)*  
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : *Policia Nacional del Perú*  
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : *Psicólogo Clínico*  
TRABAJOS PUBLICADOS : *Resgos de Personalidad y Emocionales*  
OTROS MERITOS : .....

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO  
“Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)”**

ADECUADO  MEDIANAMENTE ADECUADO  INADECUADO

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Lima, 15 de octubre del 2021

  
OS - 403803  
Henry Fernando URURI CAPACUTE  
CAP. S. PNP  
C.Ps.P. 23074

# CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Henry Fernando Urvi Capacute,  
con Documento Nacional de Identidad N° 70867341 y Colegiatura N° 23074, certifico  
que realicé el juicio de experto del instrumento **Maslach Burnout Inventory – General  
Survey (MBI – GS)**, solicitado por Melis Dery CORDOVA YMBERTIS con DNI N°  
46740376, a fin de realizar la investigación titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO  
DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021”**, en la ciudad de Lima.

Lima, 15 de octubre del 2021

  
Henry Fernando Urvi Capacute  
CAP. S. PNP  
C.Ps.P. 23074



	09°	Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	13°	Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	14°	Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	15°	Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSION 3: EFICACIA PROFESIONAL (EP)</b>								
	N° DE ITEM	PREGUNTA							
3	05°	Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	07°	Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que ésta organización hace.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	10°	En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	11°	Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	12°	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	16°	En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

---



---

Lima, 15 de octubre del 2021

  
 OS - 403603  
 Henry Fernando URURI CAPACUTE  
 CAP. S. PNP  
 C.Ps.P. 23074



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”*

Lima, 12 de octubre del 2021

**CARTA S/N -2021-MDCY**

Estimado señor:

**Bredman Eusebio ARTEGA ROJAS**

**Psicólogo Clínico Forense**

Presente.

Le saludo cordialmente y a la vez solicito su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo recolectar datos necesarios para el desarrollo de nuestra investigación titulada **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021”**.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación, y de aporte a la comunidad psicológica.

Se le agradece por anticipado por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Melis Dery **CORDOVA YMBERTIS**  
DNI N° 46740376

Responsable de investigación

**BREDMAN ARTEAGA ROJAS**  
**PSICÓLOGO CLÍNICO FORENSE**  
C.Ps.P. 14936

### CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : BREDMAN E. ARTEAGA ROJAS  
TÍTULO PROFESIONAL : PSICÓLOGO  
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : BACHILLER  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : DOCTOR EN PSICOLOGÍA (21-06-21)  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESPECIALIDAD : PSICÓLOGO CLÍNICO FORENSE  
AÑOS DE EXPERIENCIA : 12 AÑOS  
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : DOCENTE UNIVERSITARIO  
TRABAJOS PUBLICADOS : PERFILES PSICOLÓGICOS CRIMINALES DE ASESINOS (2020)  
OTROS MERITOS : PONENTE Y CONFERENCISTA

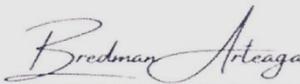
#### EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

“Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)”

ADECUADO  MEDIANAMENTE ADECUADO  INADECUADO

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Lima, 14 de octubre del 2021

  
BREDMAN ARTEAGA ROJAS  
PSICÓLOGO CLÍNICO FORENSE  
C.Ps.P. 14936

# CONSTANCIA

## Juicio de experto

Yo, Bredman Eusebio ARTEAGA ROJAS, Psicólogo Clínico Forense, con Documento Nacional de Identidad N° 07637359 y Colegiatura N° 14936, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)**, solicitado por Melis Dery CORDOVA YMBERTIS con DNI N° 46740376, a fin de realizar la investigación titulada: ***“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIDAD POLICIAL, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LIMA, 2021”***, en la ciudad de Lima.

Lima, 14 de octubre del 2021

  
BREDMAN ARTEAGA ROJAS  
PSICÓLOGO CLÍNICO FORENSE  
C.Ps.P. 14936

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: BREDMAN E. ARTEAGA ROJAS Profesión: PSICÓLOGO Cargo: PS. CLÍNICO FORENSE Región: LIKA

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento ESCALA GOLDSTEIN, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un **check (✓)** si no le encuentra ninguna objeción, o un **aspa (X)** si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### **NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)**

Nº	JUICIO		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
<b>DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE)</b>									
<b>1</b>									
	Nº DE ÍTEM	PREGUNTAS							
	01°	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	02°	Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	03°	Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	04°	Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06°	Me siento acabado por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN 2: INDIFERENCIA (I)</b>									
<b>2</b>									
	Nº DE ÍTEM	PREGUNTA							
	08°	Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

	09°	Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	13°	Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	14°	Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	15°	Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSION 3: EFICACIA PROFESIONAL (EP)</b>								
	N° DE ITEM	PREGUNTA							
3	05°	Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	07°	Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que ésta organización hace.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	10°	En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	11°	Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	12°	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	16°	En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

NINGUNO

Lima, 14 de octubre del 2021

*Bredman Arteaga*  
 BREDMAN ARTEAGA T. OJAS  
 PSICÓLOGO CLÍNICO FORENSE  
 C.Ps.P. 14936



P27	F	29	B	5	4	3	2	3	17	1	4	6	1	2	14	4	6	5	6	4	5	30	61
P28	F	41	A	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	6	6	6	6	6	6	36	41
P29	F	25	B	2	1	3	1	1	8	1	2	6	1	1	11	5	4	4	5	5	5	28	47
P30	F	29	B	0	0	0	0	3	3	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6	36	45
P31	F	42	B	2	2	3	2	3	12	1	1	2	0	0	4	6	5	6	6	5	6	34	50
P32	M	62	B	2	2	1	1	1	7	0	0	1	0	0	1	4	3	1	1	1	1	11	19
P33	M	27	B	1	1	1	0	0	3	0	0	1	0	0	1	6	6	6	6	5	6	35	39
P34	M	33	B	1	0	1	0	1	3	0	0	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	24	31
P35	F	28	B	1	1	1	1	0	4	0	1	5	3	3	12	5	5	5	5	5	5	30	46
P36	M	33	B	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6	36	42
P37	M	32	B	1	2	4	2	0	9	0	0	6	0	0	6	3	6	6	5	5	6	31	46
P38	M	60	B	2	0	0	0	0	2	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	5	6	35	43
P39	F	28	B	3	2	4	5	1	15	0	2	6	1	1	10	5	6	6	6	5	5	33	58
P40	M	26	B	1	1	2	1	1	6	0	0	3	0	0	3	6	6	6	6	5	6	35	44
P41	M	46	B	0	1	0	1	0	2	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6	36	44
P42	M	28	B	1	1	0	0	0	2	0	1	2	0	2	5	5	6	6	5	6	6	34	41
P43	F	35	B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	6	5	4	6	31	31
P44	M	33	A	1	2	3	3	3	12	0	1	4	1	0	6	6	4	5	5	5	5	30	48
P45	M	31	A	0	1	1	0	0	2	0	0	6	3	3	12	6	6	6	6	6	6	36	50
P46	M	51	A	5	5	6	5	5	26	1	5	5	5	5	21	6	1	1	1	1	1	11	58
P47	F	33	B	1	1	1	1	1	5	0	0	1	0	0	1	5	6	6	6	6	6	35	41
P48	F	33	B	2	2	1	0	1	6	0	0	6	1	0	7	6	5	5	5	5	5	31	44
P49	M	37	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	5	6	35	35
P50	M	50	A	1	1	1	0	0	3	0	0	6	0	0	6	6	5	6	5	5	5	32	41
P51	F	35	A	2	2	1	2	1	8	2	2	2	0	2	8	4	5	6	5	5	5	30	46

A = PERSONAL PNP QUE CUMPLE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

B = PERSONAL CIVIL CONTRATADO

## Anexos 7: Consentimiento informado



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

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

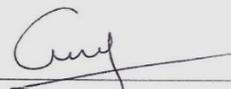
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Ramírez Benites Clarad.  
N° DNI: 45290050

- 1. Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 
- 2. Asesor(a) de investigación**  
Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:
- 3. Asesor(a) de investigación**  
Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: MEJÍA MONTES ROVATO  
N° DNI: 75767732

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Rodriguez Bonnavich Julio  
N° DNI: 42986674

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



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

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

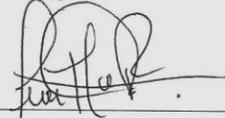
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



  
\_\_\_\_\_  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Fonella D. Naran Romero  
N° DNI: 70500468

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Vilchez Poncecillo Helagos  
N° DNI: 43385993

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma:

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Ceray Bernal Pedrohuis  
N° DNI: 43536342

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

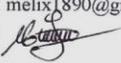
Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: MONTALVO DELGADO MARLY  
N° DNI: 76645363

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



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

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

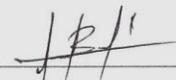
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

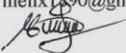
Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: BARRUETA Huatado Josue  
N° DNI: 45914753

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Huerta Arellano, Melissa  
N° DNI: 47051770

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma:

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:



**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 el personal administrativo de una unidad policial, en el contexto de la emergencia sanitaria, Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Bachiller en Psicología Melis Dery Córdova Ymbertis.

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.

Lima, 27 de octubre del 2021



  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Wilcamiche Kactahorudin, Soe  
N° DNI: 46263811

**1. Responsable de investigación**

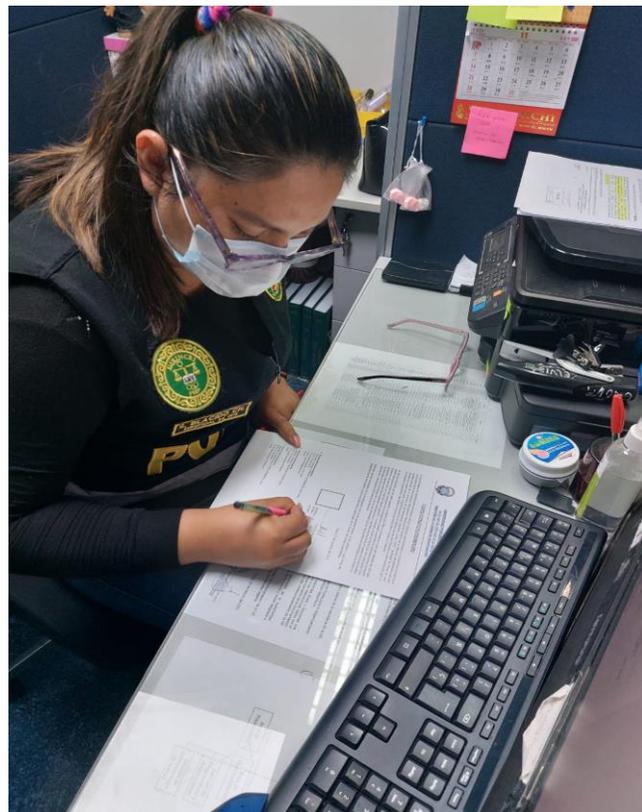
Apellidos y nombres: CORDOVA YMBERTIS, Melis Dery  
D.N.I. N° 46740376  
N° de teléfono/celular: 977175589  
Email: melix1890@gmail.com  
Firma: 

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. HUGO ALAYO, Carla  
D.N.I. N° 45536838  
N° de teléfono/celular: 970980297  
Email:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Mg. CASTILLO BERNIA, Joan  
D.N.I. N° 20090030  
N° de teléfono/celular: 985851935  
Email:





## Anexos 8: Fotos de aplicación del instrumento

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACION “MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)” ELABORADO EN EL FORMULARIO DE GOOGLE.

Sección 1 de 2

### Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)

La aplicación del presente instrumento tiene como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout a consecuencia del estrés laboral crónico. Está compuesto por dos secciones, la primera corresponde a datos personales y demográficos, y la segunda corresponde a preguntas propiamente del instrumento.

Se precisa que los datos personales e información brindada será absolutamente confidencial y sólo de conocimiento del profesional responsable de la investigación.

**APELLIDOS \***  
Texto de respuesta breve

**NOMBRES \***  
Texto de respuesta breve

**EDAD \***  
Texto de respuesta breve

**GÉNERO \***

- MASCULINO
- FEMENINO

Sección 2 de 2

### INSTRUMENTO MBI – GS

Está compuesto por 16 ítems respecto a pensamientos o sentimientos que ha experimentado, marque la respuesta que mejor describa.

**Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo \***

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

**Me siento desgastado al final de la jornada laboral \***

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)

Resultados de búsqueda - meli | Mi unidad - Google Drive | Maslach Burnout Inventory - Gr | Maslach Burnout Inventory - Gr | +

docs.google.com/forms/d/1-Uy52qpc\_zz6EQ2rp3L\_EsYNdyUy\_LsoCGn84qVAPe/edit

Aplicaciones SIGE DIRINCR - UE 026... SICPP Dirección de Investi...

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)

Escribe aquí para buscar

20°C Soleado 16:24 30/11/2021

Resultados de búsqueda - meli | Mi unidad - Google Drive | Maslach Burnout Inventory - Gr | Maslach Burnout Inventory - Gr | Google | +

docs.google.com/forms/d/1-Uy52qpc\_zz6EQ2rp3L\_EsYNdyUy\_LsoCGn84qVAPe/edit

Aplicaciones SIGE DIRINCR - UE 026... SICPP Dirección de Investi...

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración

Me siento acabado por mi trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)

Escribe aquí para buscar

20°C Soleado 16:23 30/11/2021

Resultados de búsqueda - meli | Mi unidad - Google Drive | Maslach Burnout Inventory - Gr | Maslach Burnout Inventory - Gr | Google

docs.google.com/forms/d/1-Uy52qpc\_zzFEQ2rp3L\_EyYndyUy\_LsoCGn84qvRPE/edit

Aplicaciones SICE DIRINCR - UE 026... SICPP Dirección de Investi... Lista de lectura

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) Se guarden todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración Enviar

Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

En mi opinión, soy bueno en mi trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)

Escribe aquí para buscar

20°C Soleado 16:25 30/11/2021

Resultados de búsqueda - meli | Mi unidad - Google Drive | Maslach Burnout Inventory - Gr | Maslach Burnout Inventory - Gr | Google

docs.google.com/forms/d/1-Uy52qpc\_zzFEQ2rp3L\_EyYndyUy\_LsoCGn84qvRPE/edit

Aplicaciones SICE DIRINCR - UE 026... SICPP Dirección de Investi... Lista de lectura

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) Se guarden todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración Enviar

He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado \*

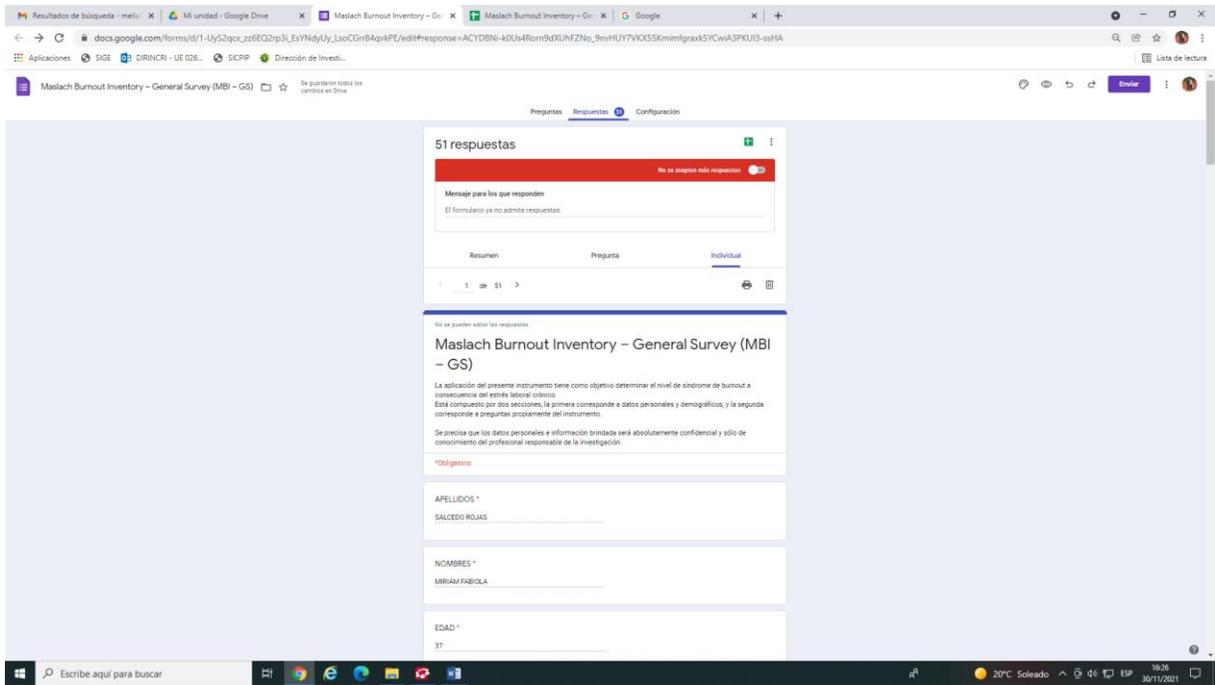
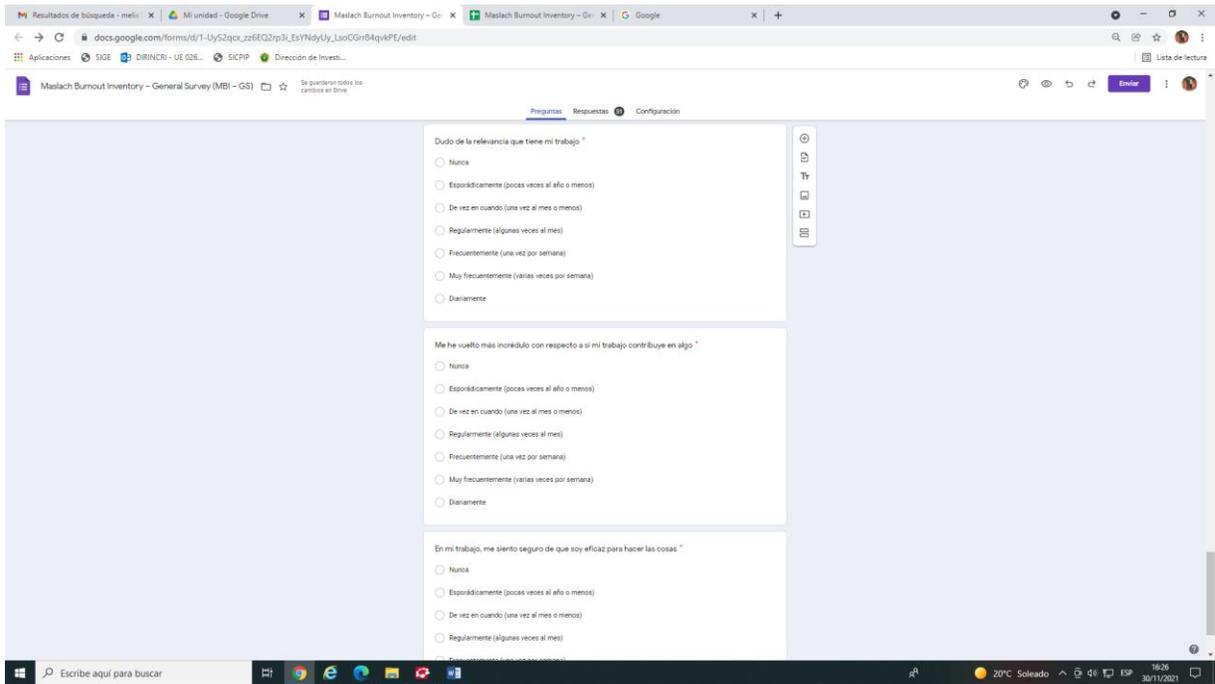
- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)
- Frecuentemente (una vez por semana)
- Muy frecuentemente (varias veces por semana)
- Diariamente

Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo \*

- Nunca
- Esporádicamente (pocas veces al año o menos)
- De vez en cuando (una vez al mes o menos)
- Regularmente (algunas veces al mes)

Escribe aquí para buscar

20°C Soleado 16:25 30/11/2021



GRUPO DE WHATSAPP, MEDIO POR DONDE SE REMITIÓ EL ENLACE AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD PRESUPUESTAL DE LA DIRECCION DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL PNP

