



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DURANTE EL COVID - 19 EN POLICÍAS DE LA
DIVPOL NORTE 1, LIMA - 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Bach. FRANCO LAYNES, IRAN SEMIRAMIS

Bach. PINTADO BUITRON, LIDIA ROSAURA AKHEYMI

LIMA - PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY CUENCA ROBLES

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, quien es nuestro guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado y están con nosotros hasta el día de hoy. A nuestros familiares, que con su amor, paciencia y esfuerzo nos ha permitido cumplir hoy, una meta más, confiando en nosotros, motivándonos en cada paso brindándonos su apoyo incondicional, durante todo este proceso.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios, y a nuestras familiares, quienes siempre han confiado en nosotros brindándonos su apoyo incondicional.

También queremos agradecer a la Región Policial Lima por permitirnos realizar el presente estudio con el personal policial de la DIVPOL Norte 1 y llevar a cabo el proceso de esta investigación y alcanzar los resultados que se buscaban.

Muchas gracias a todos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020.

La población fue de 310 efectivos policiales y se trabajó con una muestra no probabilística de 80 efectivos policiales. La metodología de la investigación consistió en un estudio no experimental de corte transversal y nivel explicativo. Se emplearon como instrumentos las propiedades psicométricas del cuestionario de Salgado y Cabal (2011).

Los resultados obtenidos establecen que existe influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima – 2020.

Palabras clave: síndrome de Burnout, desempeño laboral, policías, DIVPOL Norte 1.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of Burnout Syndrome on job performance during covid 19 in police officers from Divpol Norte 1, Lima - 2020.

The population was 310 police officers and we worked with a non-probabilistic sample of 80 police officers. The research methodology consisted of a non-experimental cross-sectional study and explanatory level. The psychometric properties of the salgado and cabal questionnaire (2011) were used as instruments.

The results obtained establish that there is an influence of the burnout syndrome on work performance during covid 19 in police officers from Divpol Norte 1, Lima 2020.

Key Words: Burnout syndrome, Job performance, police officers, Divpol North 1.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento de problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio	18
1.3.1. Teórica	18
1.3.2. Práctica	18
1.3.3. Científica	19
1.3.4. Metodológica	19
1.3.5. Social	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2.1. Antecedentes nacionales	21
2.2.1. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26

2.2.1.	Definición del síndrome de Burnout	26
2.2.2.	Definición del desempeño laboral	32
2.3.	Definición de términos básicos	38
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	40
3.1.	Hipótesis de la investigación	40
3.1.1.	Hipótesis general.....	40
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	40
3.2.	Variables de estudio	40
3.2.1.	Definición conceptual de la variable: síndrome de burnout .	40
3.2.2.	Definición conceptual de la variable: desempeño laboral....	40
3.2.3.	Definición operacional de la variable: síndrome de burnout	40
3.2.4.	Definición operacional de la variable: desempeño laboral ..	41
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	41
3.4.	Diseño de la investigación	41
3.5.	Población y muestra de estudio.....	41
3.5.1.	Población	41
3.5.2.	Muestra	42
3.5.3.	Muestreo	42
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	42
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7.	Métodos de análisis de datos	47
3.8.	Aspectos éticos	48
IV.	RESULTADOS	49
4.1.	Resultados descriptivos del síndrome de burnout	49
4.2.	Resultados descriptivos del desempeño laboral	53
4.3.	Prueba de normalidad de la variable síndrome de burnout	57
4.4.	Resultado inferencial	57
4.4.1.	Hipótesis general.....	57
4.4.2.	Hipótesis específica 1	59
4.4.3.	Hipótesis específica 2	60
4.4.4.	Hipótesis específica 3.....	61
V.	DISCUSIÓN	63

VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz de consistencia	73
Anexo 2: Matriz de operacionalización	76
Anexo 3: Instrumentos	78
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	83
Anexo 5: Matriz de datos	91
Anexo 6: Propuesta de valor.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación del instrumento síndrome de burnout.....	45
Tabla 2.	Validación del instrumento desempeño laboral	45
Tabla 3.	Confiabilidad del instrumento síndrome de burnout	46
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento desempeño laboral.....	47
Tabla 5.	Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de burnout	49
Tabla 6.	Frecuencia y porcentaje de la dimensión agotamiento emocional	50
Tabla 7.	Frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización.....	51
Tabla 8.	Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal	52
Tabla 9.	Frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral.....	53
Tabla 10.	Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas.....	54
Tabla 11.	Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual	55
Tabla 12.	Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño organizacional.	56
Tabla 13.	Prueba de estadística paramétrica Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabla 14.	Prueba de bondad de ajuste y pseudo R2 del síndrome de burnout en el desempeño laboral.....	58
Tabla 15.	Presentación de los coeficientes del síndrome de burnout en el desempeño laboral.....	58
Tabla 16.	Prueba de bondad de ajuste y pseudo R2 del agotamiento emocional en el desempeño laboral	59
Tabla 17.	Presentación de los coeficientes del agotamiento emocional en el desempeño laboral.....	59
Tabla 18.	Prueba de bondad de ajuste y pseudo R2 de la despersonalización en el desempeño laboral.....	60
Tabla 19.	Presentación de los coeficientes de la despersonalización en el desempeño laboral.....	60
Tabla 20.	Prueba de bondad de ajuste y pseudo R2 de la realización personal en el desempeño laboral	61
Tabla 21.	Presentación de los coeficientes de la realización personal en el desempeño laboral.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de la variable síndrome de burnout.	49
Figura 2. Percepción de la dimensión agotamiento emocional.	50
Figura 3. Percepción de la dimensión despersonalización.	51
Figura 4. Percepción de la dimensión realización personal.	52
Figura 5. Percepción de la variable desempeño laboral.	53
Figura 6. Percepción de la dimensión desempeño de tareas.	54
Figura 7. Percepción de la dimensión desempeño contextual.	55
Figura 8. Percepción de la dimensión desempeño organizacional.	56

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación tuvo como finalidad medir la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la covid – 19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima – 2020, La pandemia ha tenido un gran impacto en la sociedad sobre todo en los policías que se encuentran en primera línea enfrentando la crisis que trae como consecuencia el confinamiento, asumiendo la responsabilidad en el correcto cumplimiento de las restricciones obtenidas por el gobierno y velando por la seguridad pública. Por lo que esta situación podría afectar la respuesta del desempeño laboral, produciendo efectos del estrés y su estado de agotamiento conllevando a desarrollar patologías o enfermedades como consecuencia del estrés crónico “síndrome de Burnout”.

Esta situación de alerta puede provocar que se cometan conductas indebidas en el desempeño laboral, viéndose afectado su capacidad operativa siendo esta una de sus principales funciones dentro de la seguridad ciudadana. Por ello la presente investigación pretende determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la COVID 19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima – 2020, con el objetivo de prevenir factores negativos en el trabajo de los efectivos policiales y no afecte la eficiencia de la labor policial para que puedan seguir cumpliendo sus funciones resguardando la seguridad ciudadana de nuestra comunidad y finalmente, seguir confiando en la “Policía Nacional del Perú”.

Los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para contribuir en el área de sanidad policial para mejorar la salud mental, y el desarrollo de habilidades para afrontar hechos estresantes que demandan las exigencias del trabajo policial facilitando de forma positiva la condición laboral de la institución.

La presente investigación está dividida en 5 capítulos, los que se han desarrollado de la siguiente forma:

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, formulación del problema general y los específicos que luego, son contestados. Además, se incluye el objetivo general y los específicos, concluyendo así con la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II, se menciona el marco teórico, que es base de la investigación, lo cual sirve como guía para un mejor entendimiento de la variable estudiada, se exponen los antecedentes que son investigaciones tanto internacionales como nacionales, las bases teóricas que sustentan el estudio, donde se presentan los significados de la variable estudiada. Al finalizar del capítulo, se muestra la definición conceptual y operacional donde se expone la definición de la variable.

Capítulo III, se halla todo lo referente a los aspectos metodológicos, el tipo y diseño utilizado para la investigación, población y muestra, identificación de las variables operacionalización, la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, se encuentran los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario del desempeño laboral de salgado y cabal (2011), así como la discusión de resultados en base a investigaciones con las variables de nuestro tema de estudio realizadas por diversos autores.

Capítulo V, se exponen las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

La presente investigación se ha enfocado en la realidad actual y efectos psicosociales en los efectivos policiales, ya que se encuentran dedicados a prestar cuidado y protección conllevando a desarrollar un estrés constante (López, Oscar & Rodríguez, 2008). Las situaciones agobiantes pueden originar reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos graves como la tensión y el estrés puede influir significativamente en el desempeño laboral (Diccionario de la Real Academia Española, 2012).

Maslach y Jackson (1981) describen que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia.

Robbins, Stephen y Coulter (2013) señalan que el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Sin embargo, la propagación de la covid-19 originado en Wuhan, China desde el 2019 ha generado que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo califique como pandemia, ocasionando inestabilidad en la salud física y mental a nivel mundial, por ello, que se recomienda prevenir la expansión del virus.

La pandemia de la covid-19 ha tenido un impacto en la sociedad sobre todo en los policías que están en primera línea enfrentando los estragos que trae como consecuencia la pandemia covid - 19, atendiendo las emergencias y nuevas funciones derivadas durante el estado de emergencia, mientras continúan con todas las responsabilidades en el mantenimiento del orden y de la seguridad pública.

Ante esta crisis por la pandemia covid-19, el desgaste emocional puede disminuir el rendimiento y afectar el desempeño laboral de los efectivos policiales. Si, además, el afectado no llega a recuperarse de los efectos del estrés y su estado

de agotamiento se prolonga en el tiempo, acabarán surgiendo determinadas patologías o enfermedades como consecuencia del estrés crónico “síndrome de Burnout”.

Satoque (2020) realizó la investigación Factores de riesgos desencadenantes en conductas suicidas, en policías del CAI Tres Reyes, de la localidad de Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá. Fruto de este proceso se observa que existen factores de riesgos que terminan por desencadenar el comportamiento suicida en los policías en su centro de labores, se identificaron factores que se encuentran directamente relacionados con el estrés, como uno de los riesgos asociados a las alteraciones de la salud mental de los policías debido a las exigencias laborales.

Sin embargo, se ha prestado poca atención a la salud mental de los miembros de la policía, quienes cumplen una función muy importante frente a la pandemia.

El 15 de marzo, el Gobierno del Perú decretó estado de emergencia sanitaria y aislamiento social obligatorio a nivel nacional, además el 18 de marzo se incluyó el toque de queda. Así mismo, la Constitución política del Perú dispone que la finalidad fundamental de la Policía Nacional es “garantizar, mantener y restablecer el orden interno” (artículo N° 166).

Por otro lado, el Ministerio del Interior (2020) refiere que el personal policial se encuentra en proceso de recuperación sin poder reincorporarse a sus funciones, por lo cual la necesidad de reforzar las medidas necesarias en esta lucha contra la expansión de la covid-19, incluso los efectivos policiales fallecidos a consecuencia de la covid – 19 por encontrarse en la primera línea de intervención, nos hablan de la necesidad de atender a las personas más vulnerables de la institución, sin embargo, a pesar de esta situación ellos continúan ejerciendo funciones propias de su labor.

Es por ello, que Caycho, Carbajal, Vilca, Heredia y Gallegos (2020) diseñaron un estudio relacionando síntomas psicosociales en su investigación Covid-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. En donde se evaluó a 120 policías de Lima. En los resultados se evidenciaron que el trabajo

de los efectivos policiales durante la pandemia covid-19 es un factor significativo de la presencia de síntomas negativos para la salud mental afectando su desempeño laboral.

La DIVPOL Norte 1, pertenece a la Región Policial Lima, su sede principal está ubicada en Av. Silicio, 5534, Los Olivos, esta división policial está conformada por once comisarías de tipo A y B que abarca los distritos de San Martín de Porres, Independencia, Los Olivos, Comas, Ancón y Carabayllo. Según el glosario de términos del INEI las comisarías son de tipo “A” aquellas: con capacidad de 121 a 240 efectivos policiales y comisarías tipo B: con capacidad de 61 a 120 efectivos policiales.

Con personas cuya labor es proteger la vida de otras personas, no solo deben afrontar riesgos para sí mismos y para sus cuerpos policiales, sino vivir con el temor de contagiar a sus familias. Considerando además que la población de esta área en su mayoría está conformada por personas que se caracterizan por no respetar las normas y no cumplir las leyes, como se pudo observar en la intervención en los olivos realizada en la discoteca Thomas Resto Bart, en donde se realizaba una fiesta clandestina pese a estar prohibidas las reuniones de este tipo, debido al estado de emergencia sanitaria. Por lo que los efectivos policiales se encuentran en constante alerta para dar respuesta inmediata a hechos similares y a conductas de personas que no dan cumplimiento a las normas establecidas por el gobierno a consecuencia del estado de emergencia sanitaria. Por lo que esta situación podría generar cuadros de estrés, lo que podría influir en la respuesta de los efectivos policiales provocando que estos cometan conductas laborales indebidas frente a intervenciones, afectando a su capacidad operativa siendo una de sus principales funciones que es proteger la vida de otras personas “vidas que cuidan tu vida”.

En este contexto, se requiere analizar en detalle como la crisis de la covid-19 está generando cambios psicosociales y cómo afecta en el desempeño laboral en los efectivos policiales. Por ello, la presente investigación pretende determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid-19 en efectivos de la división policial norte 1, cuidar la salud mental de “Nuestra Policía Nacional del Perú”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Existe influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Existe influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima - 2020?

PE 2 ¿Existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima - 2020?

PE 3 ¿Existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Teórica

El presente proyecto brinda aportes de conocimientos del impacto psicológico en la Policía Nacional debido a la difícil situación actual que atraviesa el mundo por la pandemia covid-19 y cómo afecta el desempeño laboral de los efectivos policiales. Este estudio contribuirá como guía para la investigación científica de la salud mental, áreas laborales y recursos humanos además permitirá aplicar distintas alternativas de solución para reducir el síndrome de Burnout y mejorar el desempeño en diversas instituciones como en el caso observado en la División Policial Norte 1, Lima - 2020.

1.3.2. Práctica

Será de utilidad en el área de sanidad y cuerpo médico policial para mejorar la salud mental y el desarrollo de habilidades para afrontar hechos estresantes que demandan las exigencias del desempeño policial facilitando de forma positiva la condición laboral de la institución, previniendo riesgos psicosociales por la pandemia covid-19 en el personal policial. Por otro lado, será de gran aporte como referencia a otras jurisdicciones policiales.

1.3.3. Científica

La presente investigación beneficiará como pauta científica a estudios relacionados con este proyecto al observar el desarrollado en los efectivos policiales de la División Policial norte 1, Lima – 2020 que se llevó a cabo con conocimientos científicos y precisos que tienen la capacidad de disponer instrumentos de recolección de datos para evaluar y gestionar el síndrome de Burnout y desempeño laboral, así como también los procesos de las hipótesis evidenciadas en esta investigación.

1.3.4. Metodológica

Para lograr los objetivos de estudios, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario del Burnout Maslach y Jackson, (1981) y el cuestionario Salgado y Cabal (2011) que se ha realizado mediante el procesamiento de software. Con ello se pretende conocer el grado identificación de las variables y sus dimensiones, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas validadas en el medio.

1.3.5. Social

La investigación y exploración mediante grupos focales con diversos efectivos policiales de comisarías priorizadas ubicadas en la DIVPOL Norte 1, Lima – 2020, tendrá como persecución en el desarrollo y formación de personal policial para enfrentar los impactos psicosociales relacionados a su labor como personal de primera línea de atención en el contexto de emergencia sanitaria en razón a la pandemia covid-19, así también mejorar la calidad de atención a población en general, con énfasis de cuidado del personal y primeros auxilios.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Describir el síndrome de Burnout durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

OE 2 Describir el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

OE 3 Determinar la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

OE 4 Determinar la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

OE 5 Determinar la influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes nacionales

Bouverie y García (2017) en su investigación “*Motivación laboral y síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú, 2017*”, La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y el nivel del síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú 2017. Se afirma que, en nuestra hipótesis, sí existe una relación entre motivación laboral y el síndrome de Burnout. El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental y transaccional correlacional-causal. Con una muestra de 74 trabajadores. Los resultados fueron que la motivación intrínseca se relaciona positivamente con los tres factores de Burnout en comparación con los otros tipos de motivación; esto implica que la motivación intrínseca, es la más importante para contrarrestar los efectos del Burnout.

Aguilar (2019) en su investigación del “*Estrés y desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaría de Villa, Chorrillos*”. En este estudio se planteó como objetivo general, establecer las relaciones que existen entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaría de Villa, Chorrillos, para la cual se investigó sobre los conceptos del estrés, desde una perspectiva científica, y el desempeño laboral, desde una visión integral. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo y explicativo. Se empleó el método general de la ciencia y entre los específicos se utilizaron el de análisis, inductivo – deductivo, sintético y analógico. El diseño de investigación fue descriptivo-correlacional. En el trabajo se utilizaron los siguientes instrumentos: el Cuestionario A del estrés y el Cuestionario B del desempeño laboral. La población está constituida por 56 Sub Oficiales de la PNP y la muestra por 30 de ellos. Los resultados arrojaron que los niveles del estrés influyen en el desempeño laboral y en el cumplimiento de funciones.

Guardamino y Núñez (2019) realizaron la presente investigación que tuvo como objetivo general de señalar la influencia de las condiciones laborales en

“Desempeño de los efectivos policiales de la Comisaría sectorial PNP, Juanjui 2018”. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, con un diseño de investigación no experimental, la población estuvo conformada por 80 efectivos policiales, entre operativos y administrativos, con una muestra de 66 personas, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario, obteniendo los principales resultados que: el 3% manifestó que casi nunca existen buenas condiciones laborales, el 68% manifestó que a veces, el 29% manifestó que casi siempre existen las buenas condiciones laborales, además el 12% manifestó que casi nunca existe un buen desempeño policial, el 32% que a veces, el 44% que casi siempre y solo el 12% que siempre, debido a que las denuncias recibidas no son solucionadas o derivadas de manera inmediata.

Callirgos (2017) determinó en su estudio *“Síndrome de Burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017*. Con el objetivo de comparar el síndrome de Burnout expresado en las dimensiones como; agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, según función en suboficiales de policía de las comisarías del distrito del Cercado de Lima. El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal y el tipo de estudio es descriptivo-comparativo, la muestra estuvo conformada por 261 suboficiales de policía de las diferentes funciones y de sexo masculino que laboran en las comisarías del Cercado de Lima y fueron elegidos por la técnica de muestreo no probabilístico intencional. Los resultados que obtuvieron fue que no existen diferencias estadísticamente significativas de síndrome de Burnout expresado en las dimensiones, según función de suboficiales de policía, así mismo los porcentajes que mayor resaltan en las dimensiones de la variable síndrome de Burnout se observa que existen niveles bajos de agotamiento emocional y de despersonalización con una representación de 38,7 % y 70,5% respectivamente. Sin embargo, en la tercera dimensión se aprecia que existe nivel alto en falta de realización personal con una representación de 37,5 %.

Santiago (2015) en su investigación *“Dimensiones del síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del Ejército Peruano de la Séptima Brigada de Infantería en Lambayeque, 2015”*, se tuvo por conveniente realizar el presente trabajo de investigación teniendo como objetivo determinar si

existe correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en personal militar profesional del ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque. El tipo de investigación es aplicada de carácter descriptivo – explicativo – correlacional y se aplicó a toda la población de militares profesionales de la séptima brigada de infantería que fueron un total de 502 efectivos. La principal conclusión es que existe correlación entre la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout y el estilo de afrontamiento centrado en el problema en Militares Profesionales del Ejército Peruano en Lambayeque, 2015.

2.2.1. Antecedentes internacionales

Montoya (2020) finalizó los problemas sociales en su investigación “*Análisis del desempeño de la policía Michoacán, hacia una política pública*”. Con el objetivo de incrementar niveles de seguridad en la entidad, sin embargo, existe una gran preocupación para los gobiernos y la sociedad sobre la inseguridad, motivo por el cual se han implementado una multiplicidad de estrategias para poder disminuirla y garantizar la seguridad de la población, función elemental del gobierno. Como responsabilidad directa del Estado, las funciones y estrategias son delegadas en diversas instituciones, a pesar de eso, se considera como parte fundamental a los cuerpos policiales como figura de autoridad y seguridad en la sociedad, ya que son quienes mantienen contacto directo con la población, por lo cual resulta muy importante conocer las características de su desempeño para implementar estrategias que ayuden a mejorarlo y con esto incrementar los niveles de seguridad pública. Para esto, se realizó un estudio basado en el análisis de los principios de legalidad, objetividad, profesionalización y honradez en las actividades laborales de los policías adscritos a la región Morelia.

Montero, Cortez y Hernández (2020) señalaron en su investigación “*Síndrome de burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos*”. Expone los resultados del estudio desarrollado en las unidades de la Policía Metropolitana de Bogotá, Cali y Barranquilla, con el propósito de analizar si existe relación entre los criterios a partir de los cuales se diagnostica síndrome de burnout y el sistema de beneficios e incentivos que la Policía Nacional de Colombia ofrece a los uniformados que laboran en la especialidad de vigilancia.

Para esto se utilizó un diseño descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 1817 policías. Los resultados determinaron que no se encontró prevalencia del síndrome de burnout en la población en estudio, y más de la mitad de los policías manifestó en el último año haber recibido uno o más beneficios e incentivos. En la correlación se encontró que el único beneficio que logra disminuir los niveles de desgaste emocional y el cinismo son las actividades recreo deportivas; en materia de incentivos, son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional. Se hace necesario y oportuno que se realicen intervenciones psicosociales que permitan reducir los niveles de desgaste emocional y cinismo, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los policías, ya que de no hacerlo los niveles de agotamiento emocional y despersonalización podrían aumentar al punto de exacerbar los signos y los síntomas propios del síndrome.

Impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida en uniformados de la Policía Nacional

Lozano y Paredes (2020) en su investigación "*Impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida en uniformados de la Policía Nacional* *síndrome de Burnout*" en la Policía Nacional de Colombia, en donde los uniformados se desenvuelven en un entorno de trabajo bajo presión y con múltiples factores que ocasionan daños en su salud física y mental. El objetivo de este estudio fue evaluar el impacto del síndrome mencionado en 10 policías de la estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta. La metodología implementada fue el diseño cuantitativo con alcance descriptivo- explicativo el instrumento que se utilizó fue la encuesta y la muestra estuvo compuesta por 10 policías entre los 20 y 45 años de la estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta. Los resultados arrojaron que la mayoría de los policías presentan estrés laboral, afectación en las relaciones familiares y problemas emocionales, pero así mismo tienen una percepción de bienestar porque consideran que la institución les brinda estabilidad y oportunidad de crecimiento y desarrollo personal. Se llegó a la conclusión de que es necesario aplicar estrategias para disminuir dichos síntomas y lograr una mejor calidad de vida en los uniformados.

García (2016) realizó la presente investigación en donde se propuso describir el grado de relación del “*Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en policías de la Unidad de Solución Temprana de la FELCC de la ciudad de La Paz*”. Se realizó un diagnóstico acerca de la presencia del síndrome de Burnout en los policías, de la misma forma identificar cuáles son los factores biopsicosociales que inciden en la presencia del síndrome de Burnout. Se consideró importante la evaluación del grado de desempeño laboral de los policías y cuáles son los factores institucionales que inciden en su desempeño laboral. El tipo de investigación fue correlacional y el diseño de investigación es No Experimental, del tipo descriptivo – correlacional, para dicha investigación se tomó como muestra a 14 policías entre hombres y mujeres de la Unidad de Solución Temprana de la FELCC. Los resultados obtenidos de la investigación revelan que los policías presentan en la sub escala de despersonalización un padecimiento del mencionado síndrome que envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la institución, lo que causa una disminución del desempeño laboral y trato negativo con las personas.

Bernal y Garavito (2017) evaluaron con el propósito de evidenciar el estrés en diversos aspectos de la vida personal y laboral en su investigación “*Estrés laboral (burnout) en combatientes y uniformados*”. El estudio se realizó en Colombia obteniendo como base un referente documental y un recorrido teórico que permite conocer algunas de las investigaciones que han girado en torno a este tema y que se enfocan en dar a conocer las causas del desarrollo del síndrome, las consecuencias y en una mínima proporción las principales estrategias de afrontamiento que son utilizadas y desarrolladas por la población afectada. Los resultados de esta investigación fueron similares a los que se encontraron en la investigación realizada por Brown y (Brown & Campbell, 1990) quien adiciona a esta lista de estresores, la relación con el sistema jurídico y la interacción con otros policías de diferente rango ya que estas relaciones en su mayoría se basan en imposición, coerción y exigencia de la autoridad.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Definición del síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout o desgaste profesional, es un término en inglés cuya traducción es la “de estar quemado por el trabajo”, desgastado y exhausto. Fue descrito por primera vez en 1974 por Freudenberger, psiquiatra norteamericano. Gracias a los estudios de Maslach. C y Jackson. Los autores explican que es un desgaste progresivo de preocupación que altera el área emocional y el desarrollo de las habilidades sociales en el trabajo, conllevando a un aislamiento o despersonalización (Sánchez, 2015).

Así mismo, la descripción del descubrimiento Maslach y Jackson (1981) refieren que el burnout se presenta con el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionales que están predispuestos a trabajar y brindar servicios a la comunidad, y más aún, cuando se trata de resguardar la seguridad de otros, como se puede evidenciar en el trabajo de la Policía Nacional del Perú. El síndrome de burnout es la falta de energía experimentada por los profesionales cuando se sienten recargas laborales debido a la situación que se presenta en el entorno social de la comunidad (Freudenberger ,1974).

Chávez (2017) manifiesta que:

El síndrome de burnout es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico producido por la presencia de los factores psicosociales negativos del trabajo, ya sean propios de la tarea, organizacionales, de interacciones interpersonales, o de otro tipo. Si el síndrome se padece a lo largo del tiempo, tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas, mientras que la organización presentará una baja en la motivación laboral y en el rendimiento de la productividad y calidad de la producción. (p. 134).

Por lo siguiente, el síndrome de burnout es el conjunto de síntomas provocados por las demandas excesivas en el ambiente laboral. Esto quiere decir que son respuestas de conductas y sentimientos negativos frente al ambiente

laboral, al encontrarse emocionalmente agotado generando un estrés constante. (Gil, 2005).

2.2.1.1. Modelos teóricos de la variable del síndrome de burnout

El origen del burnout se basa en diferentes etiologías percibidas durante su desarrollo de las consecuencias que generara de “estar quemado”. Como el modelo desde la teoría socio cognitiva del yo, modelo de competencia de Harrison (1993), modelo de Pines, modelo de Cherniss, modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper, (Hernández, 2011).

- **Modelo etiológico desde la teoría socio cognitiva del yo**

Es la causa de la percepción del conocimiento de una situación real, las cuales son alteradas por el entorno que lo rodea, es decir, la cognosis influye en la forma de percibir la realidad y se modifica por los efectos y consecuencias. Otras causas de esta teoría podrían ser la motivación por alcanzar las metas y las emociones que se desarrollan en este proceso, influye aquí la autoconfianza, la autoeficacia y el auto concepto. Dentro de este modelo se destaca el de Harrison (1983), el de Pines (1993), de Cherniss (1993) y el de Thompson, Page y Cooper (1993). (Hernández.et al, 2011).

- **Modelo teoría del intercambio social**

Está elaborado desde la teoría del intercambio social Se basa en la comparación que se establece en relación interpersonal la cual se observa la desigualdad o falta de equidad. Es decir, al establecerse las relaciones sociales a nivel del trabajo, el sujeto comienza a hacer una comparación con relación a su condición social o la desigualdad social frente a la de los compañeros de su misma labor creando o generando un factor para desarrollar el síndrome. En estos modelos tenemos los modelos de comparación de Bunk y Schanfeli y el modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy. (Hernández.et al, 2011).

- **Modelo de la teoría organizacional**

Los estresores en este modelo se reflejan en el ambiente de trabajo, es decir, el ambiente en que se desarrolla como el clima organizacional, el respaldo por parte de sus compañeros, jefes, la estructura organizacional, y como el trabajador de

desarrolla e interactúa siendo capaz de afrontar este tipo de ambiente negativo para él. En este tipo de modelo tenemos a los modelos de Golembieski, Munzerider y Carter; el modelo de Cox, Kuk, y Leiter; el modelo de Winnbst. (Hernández. et al, 2011).

- **Modelo de la teoría estructural**

Este modelo se basa en la variable organizacional y la del afrontamiento frente a un estímulo de estrés, de una situación que lo amenaza como por ejemplo: las demandas intensas en el trabajo y también las demandas que requiere el mismo sujeto y cómo este es capaz de afrontarlas. Dentro de este modelo tenemos el Gil-Monte, Peiró y Valcárcel. (Ojeda, 2016).

- **Modelo tridimensional**

Este modelo se basa en las tres dimensiones del síndrome de burnout, que son: el de agotamiento, despersonalización y falta de realización. Se han utilizado en la actualidad los componentes de la experiencia del estrés, la evaluación de los otros y el de uno mismo relacionados a las dimensiones del burnout. Ninguno de ellos es más que el otro, para estos modelos todos los factores de estrés son importante. Utilizado especialmente para trabajadores que prestan servicio asistencial, Uno de los representantes más importantes es Maslach con su instrumento de 1982 el cuestionario de Maslach. (Quinceno y Vinaccia, 2007).

2.2.1.2. Características

Se caracteriza por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por Freuderberg, al observar que la mayoría de sus trabajadores voluntarios tenían una pérdida progresiva de sus energías.

2.2.1.3. Dimensiones

Está caracterizado por tres dimensiones o factores que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson 1981).

- **El agotamiento emocional**, se define como la percepción que tiene el trabajador de no poder dar más de sí mismo, como una pérdida progresiva de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario con los receptores del servicio.
- **Despersonalización**, se caracteriza por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia los clientes destinatarios del servicio, siendo vistos estos de forma deshumanizada e incluso siendo responsabilizados de sus problemas, dicha visión es producto del endurecimiento afectivo profesional. Los sujetos con estos sentimientos se alejan o se mantienen distante en su deber en el trabajo y con sus compañeros, mostrando cinismo e irritabilidad, ironía y palabras ofensivas, es decir uno se siente separado de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.
- **Baja realización personal**, se refiere a la percepción de insuficiencia personal y baja autoestima profesional, cuando las demandas en el centro laboral superan su capacidad del trabajador, comienza a evaluar de manera negativa su trabajo por un reproche al considerar que no se ha alcanzado los objetivos profesionales que se ha autoimpuesto, presentando mínimo rendimiento de productividad laboral, por ende, falta de logro de sí mismo, es decir que presentan baja autoestima y percibe sentimientos de fracaso personal.

2.2.1.4. Causas

En los estudios de Mediano y Fernández (2001), también se pudo evidenciar que la principal causa del síndrome de burnout es el desgaste emocional como un “exceso de demanda de nuestros recursos emocionales durante el desempeño de nuestras tareas, este exceso de demanda ha de mantenerse en el tiempo” (p.11). De acuerdo con las investigaciones de los autores claramente se observa que la principal fuente son cuyos rasgos son: agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

La depresión y la falta de motivación en el entorno laboral puede generar frustración y estrés entonces se da en trabajos, que presentan un contacto personal agudo donde el apoyo del profesional se vuelve indispensable como los profesionales de salud esto significa un gasto de energía constante lo que conlleva a dar origen al síndrome de burnout (Sahili, 2015).

También se definen las siguientes causas, y se debe en mayor parte a la naturaleza del trabajo mucho más que las características del trabajador. (Maslach, 2009).

- Sobrecarga en el trabajo
- Falta de control
- Recompensas insuficientes
- Quiebre en la comunidad
- Ausencia de imparcialidad
- Conflictos de valor

2.2.1.5. Consecuencias

Las consecuencias de este fenómeno, pueden afectar y denotar desilusión, frustración, ausencia en el trabajo, irritabilidad e inflexibles durante el proceso negativo al tener contacto directo con las personas en sus labores cotidianas con un promedio mayor al ausentismo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

2.2.1.6. Consecuencias en el ámbito policial

La función de los efectivos policías en la sociedad es inevitable al generar problemas crónicos vinculados con el cansancio producto de las intervenciones de los mismos. El sistema policial tiene relación en primera instancia con la sociedad a la que sirve, por ello, está ligada a las consecuencias sociales, políticas y culturales (Rico ,1983). El estrés en el personal policial está originado por una composición de variables físicas, psicológicas y sociales, que son factores estresores como la alteración de horarios y falta de personal policial como se ha

producido en la situación actual durante la pandemia covid-19 la cual ha generado una sobrecarga laboral, trabajo en turnos, lidiar con personas problemáticas que infringen la ley del estado de emergencia en el Perú sumando a ello los conflictos políticos.

- **Individual:** características personales y sentimientos acentuados al abordar la función policial, que lo comprometen en los problemas de sociedad. Esto genera culpabilidad en sus fallos, tanto propios como ajenos perjudicando su desempeño de labor policial.
- **Relaciones interpersonales:** las relaciones interpersonales en el clima laboral y la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y la reducción del personal debido a colegas internados, aislados como fallecidos durante la pandemia, y que influyen en las actitudes y sentimientos de los efectivos policiales.
- **Social:** unos de los principales conflictos son en el área político que en algunos casos desembocan la histeria colectiva en la sociedad que despiertan la soberanía del pueblo peruano llevando a enfrentamientos con la policía. La policía se ha visto afectada en estos últimos días por el mando constitucional provocando la ira de cientos de peruanos en desacuerdo generando y fomentado violencia en ambas partes. Los efectivos policiales han sido criticado y señalados como criminales, careciendo de todo tipo de apoyo a nuestra policía nacional. Así mismo, el general de la Policía Nacional de la región de Arequipa ha referido sentir dolor al ver el rechazo del Perú y como sus hermanos con uniforme son ofendidos y maltratados, durante este pésimo episodio de nuestra patria. Sin embargo, expresa que a pesar de las denigraciones ellos estarán en donde nadie los quiere, en donde los necesitan porque son la institución titular y tienen el honor y gloria de ser un policía nacional del Perú. Claramente se puede evidenciar que el factor social puede influenciar en el estado emocional y en desempeño laboral del efectivo policial.
- **Organizacional:** la profesión del policía se desenvuelve en organizaciones con un esquema burocrático que pueden derivar problemas de coordinación entre los miembros, dentro de las jurisdicciones que pueden aumentar el fortalecimiento o debilitar el funcionamiento dentro de las comisarias.

2.2.2. Definición del desempeño laboral

El desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Es cuando los trabajadores cumplen con lo encomendado en su trabajo, se determina por evaluación a través de indicadores de desempeño influyendo la productividad efectiva e eficacia en el individuo o grupo. Así mismo, el autor refiere que el desempeño laboral es una acción que genera utilizar las mejores herramientas posibles tomando en cuenta los componentes que se debe establecer para determinar una conducta produciendo la satisfacción laboral (Chiavenato, 2000).

Así como también, el desempeño se puede observar en el desenvolvimiento de cada persona dentro de la organización en donde están expuestos a las exigencias y requerimientos de la empresa poniendo a prueba la eficacia y efectividad en las funciones asignadas a la vez pueden ser medidos en términos de competencia y nivel de contribución, con el fin de lograr el éxito de la organización (Montejo, 2009).

De igual forma, Murphy (1990) señala que “El desempeño laboral vendría hacer como el conjunto o variedad de comportamientos que presenta el trabajador siendo de mucha importancia para alcanzar los objetivos primordiales de una empresa o institución donde labora” (p.157).

Por otro lado, Salgado y Cabal (2011) en su trabajo de investigación Evaluación de desempeño en el Principado de Asturias donde define el desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento y motora como también interpersonal puede encajar en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización.

Como también en la investigación de Milkovich y Boudreau (1994) señalan que:

El desempeño laboral es propio y característico de cada trabajador, siendo estas estas como las cualidades, necesidades y habilidades de cada persona las cuales dependen; estas características se relacionan entre sí con las condiciones del trabajo y con la organización en general, siendo el

desempeño laboral el resultado de la relación que existe entre estos indicadores (p564).

Analizando todas las definiciones presentadas anteriormente, se puede evidenciar que todas coinciden en forma común que es logro de “metas organizacionales”, siendo de mucha importancia para ello la capacidad que presente el personal que integra estas organizaciones, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. El desempeño laboral necesita de muchos elementos como habilidades, características o competencias correspondientes que debe obtener la persona para aplicar y demostrar al efectuar su desempeño laboral y esto se encuentra relacionado con el rendimiento laboral, la cual será medida por la evaluación de desempeño.

- **Las personas y la competitividad**

La excelencia en las organizaciones se centra en su funcionamiento de los procesos de su labor, en esto tiene que tener personal con capacidades que se identifiquen y motiven con lo que realizan para alcanzar un buen nivel laboral, se requiere que estos trabajadores estén considerados como activo de la organización buscando su mejor rendimiento para que se encuentren cómodos y en ausencia de conflictos entre ellos, lo que marca una meta de ser competitivo todos los ámbitos externos de la empresa.

Pérez (2015) establece que:

El elemento más importante para una empresa o para un país, es la productividad. El elemento más importante para la productividad es la calidad. El elemento más importante para la calidad, es un sistema de calidad. El elemento más importante para el sistema de calidad, son las personas. (p.1).

- **Gestión del desempeño laboral**

Las cualidades humanitarias con las capacidades que se necesita en su labor para lograr lo que se exige en la empresa que lleva al cumplimiento de las metas planificadas y lo que necesita la empresa. Sobre el factor de cambio es muy difícil de implantar, cuando existe una cultura de rutina cambio es conflicto y

resistencia, la gestión de personal debe llevar este proceso en forma paulatina y no rápida de tal manera de ir concientizando y capacitando al personal para que asimile los cambios que en esta época se dan continuamente sobre todo en temas de calidad y atención al usuario.

Castellanos (2011) señala que:

Un rasgo distintivo de la sociedad actual, es el acelerado ritmo de cambio, los cuales produce la inadaptación de los conocimientos, habilidades, las actitudes lo que exige a los integrantes de las instituciones no sólo la correspondiente adaptación, de los mismos, sino también la anticipación de estos a los cambios. (p.2).

2.2.2.1 Enfoque teórico del desempeño laboral

- **Teoría de Hacker (1994)**

El prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitivo y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales (p.91-120).

- **Teoría de la motivación cognitiva de Earley y Shalley (1991)**

“El desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción (p. 315-320).

2.2.2.2. Dimensión

- **Desempeño de tarea**

Según Salgado y Cabal (2011) lo describe como las capacidades del conocimiento y habilidades técnicas, esto apunta a las competencias del puesto de trabajo donde la característica importante está conformada por las capacidades,

conocimientos y habilidades del trabajador. Asimismo, mencionamos las siguientes características:

- Capacidad de toma de decisiones
- Capacidad de organización y planificación
- Capacidad en la resolución de los problemas
- Conocimientos técnicos
- Productividad donde se fija en la cantidad y calidad de trabajo. (p.77).

- **Desempeño contextual**

Salgado y Cabal (2011) según refieren no solo son las habilidades del trabajador sino también las actitudes, Como:

- Orientación a objetivos y resultados
- Iniciativa y compromiso con la organización
- Colaboración y cooperación con los compañeros
- Compartir y transmitir conocimientos.

Bateman y Organ (1983) lo denominan como la conducta organizacional cívica al describir que las conductas o comportamiento donde se muestra la fidelidad a la empresa, cooperación y ayuda que realiza más allá de las responsabilidades profesionales y propias del trabajo. (p.587).

Borman (2004) al desempeño contextual lo han denominado desempeño cívico (P.79).

- **Desempeño organizacional**

Salgado y Cabal en el 2011 según refieren al comportamiento organizacional como:

- Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral
- Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo
- Uso adecuado del tiempo y recursos laborales
- Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo
- Ritmo voluntario eficiente del trabajo.
- Los elementos del desempeño laboral

Según la revisión realizada en busca de las teorías y conceptos correspondiente al desempeño laboral, se encontraron varios autores que definen los elementos característicos que influyen en el desempeño del trabajador, las que luego serán utilizadas para la evaluación del desempeño en su centro de labores:

Davis y Newtrons (2000), determinan que el desempeño del trabajador se ve influenciado por elementos importantes como las capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, lineamientos en el trabajo, desarrollo de talentos, potencia en el esquema de la labor, aumento del desempeño.

Según Robbins (2004) determinan que los jefes pueden ser evaluados teniendo en cuenta las habilidades y competencias necesarias para el logro de los objetivos propuestos los cuales especifican tres habilidades administrativas importantes: técnicas, humanas y conceptuales.

Benavides (2002) relaciona el desempeño con las competencias, definiendo que cuanto mejor sea su competencia del trabajador mejor será su desempeño, determinando estas competencias fundamentales: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas (p.72).

2.2.2.3. Factores del desempeño laboral

Asimismo, Chiavenato (2000) expone que el desempeño del trabajador se encuentra definido por dos elementos importantes:

- **Factores actitudinales**

Considera los elementos actitudinales: la disciplina, la cooperación, el poder hacer las cosas recibir una orden, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, pro actividad y capacidad de realización.

- **Factores Operativos**

Considera los elementos relacionados con el trabajo: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (p.367).

Descrito todo esto se puede determinar que el desempeño de trabajo no va ser igual en cada trabajador porque se diferenciarían por sus habilidades propias y

capacidades que presente a ello sumado el incentivo o motivación que presente para su trabajo individual o trabajo en equipo, las capacitaciones que reciba y las condiciones propias de cada trabajador.

Cabe considerar que para el buen desarrollo del desempeño laboral es muy importante el lugar donde se labore, como también la infraestructura necesaria, materiales administrativos, equipos necesarios, implementos personales todo ello que se encuentre en buenas condiciones lo que ayudaría a realizar un buen desarrollo de sus actividades laborales, de eso forma mejoraría el clima laboral.

Así mismo, también las organizaciones deben preocuparse por sus trabajadores, incentivándolos en capacitaciones con el objetivo de incrementar sus conocimientos propios por cada profesión o especialidad, resaltando sus habilidades y destrezas.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño según (Trujillo, 2014) lo define como el desarrollo ordenado, metódico donde los resultados muestran el rendimiento laboral del trabajador, teniendo en cuenta las actitudes, habilidades, conocimientos, destrezas, iniciativa, compromiso organizacional, resolución de problemas, puntualidad, responsabilidad, etc. todos aquellos indicadores que nos muestre la eficiencia y productividad del trabajador. Hoy en día, la evaluación del desempeño es muy importante para tomar decisiones con respecto a los resultados que deben alcanzar los trabajadores, así como tener en claro la gestión estratégica del grupo humano en las organizaciones.

En la presente investigación se hace referencia a la percepción del desempeño laboral en el personal policial de la Divpol norte 1- Lima, como también las técnicas y estrategias que se utiliza para alcanzar los objetivos en el trabajo.

Trujillo (2014) determina que la autoevaluación, es la participación del trabajador de poder evaluarse a sí mismo, manifestando una percepción propia de su desempeño o su rendimiento laboral. Esta autoevaluación produce al trabajador sentirse comprometido con los objetivos de la organización o empresa, asimismo, lo desarrolla mediante encuestas escritas, también puede considerarse la

evaluación de su jefe superior pudiendo realizar un feedback de los resultados obtenidos.

2.3. Definición de términos básicos

Burnout: Término inglés que se aplica como equivalente a estar quemado.

Cansancio emocional: Tener fatiga extrema, pérdida de atención e interés por la vida y trabajo; padecer insomnio y pensamientos obsesivos con una visión negativa, llegando hasta la depresión, son algunos de los síntomas.

Despersonalización: La despersonalización es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado".

Estrés laboral: Sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir que el entorno rebasa tus posibilidades de respuesta, lo que te causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. Se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales, la somatización.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o ataca a casi todos de una localidad o región.

Covid-19: Conocida como enfermedad por neumonía conocida como coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.

Prevalencia: Es el número de casos de una enfermedad o evento en una población y en un momento dado.

Realización personal: La autorrealización es el fin del hombre o felicidad según el eudemonismo de la ética aristotélica y ocupa el lugar más alto en la cadena evolutiva.

Somatización: Proceso por el cual se transforman o convierten problemas emotivos en síntomas somáticos.

Clima organizacional: Se entiende como clima organizacional a la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización.

Cuando hablamos de clima, nos referimos a las características que tiene el ambiente de trabajo.

Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Eficaz: Es un adjetivo, proveniente del latín “Eficacia” que nos describe aquella actitud o capacidad que tiene un ente que realiza un trabajo o ejecuta una.

Eficiente: Que cumple su misión o trabajo del modo deseado es un auxiliar muy voluntarioso, aunque poco eficiente.

Rendimiento: relación existente entre una cantidad producida y la superficie destinada a su producción.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima - 2020.

HE 2 Existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima - 2020.

HE 3 Existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policía de la Divpol norte 1, Lima - 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual de la variable: síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) refieren que el burnout es un “agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionales involucrados en apoyar a otras personas” y constituyen de las cuales tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y satisfacción laboral.

3.2.2. Definición conceptual de la variable: desempeño laboral

Salgado y Cabal (2011) definieron al desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importantes para los objetivos de la organización (p.76).

3.2.3. Definición operacional de la variable: síndrome de burnout

Síndrome de burnout se define a través de las puntuaciones alcanzadas en la prueba de test del Burnout Maslach y Jackson (1981). (Anexo 2)

3.2.4. Definición operacional de la variable: desempeño laboral

El desempeño laboral se define a través de las puntuaciones alcanzadas en la prueba de Salgado y Cabal (2011). (Anexo 2)

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación fue básico transversal porque se han medido las variables para conocer el avance científico e incrementar los conocimientos teóricos persiguiendo las generalizaciones con vistas al progreso de una hipótesis basada en principios y leyes (Zorrilla, 1993).

El enfoque utilizado fue cuantitativo, ya que se usó un conjunto de procesos de forma secuencial y probatoria para las informaciones empíricas obtenidas de las variables materia de estudio, con la finalidad de probar las suposiciones o posibles respuestas planteadas, mediante datos numéricos (Hernández, et al., 2014).

El nivel de la investigación se consideró como investigación explicativa porque “se reseñan las causas y consecuencias” (Salkind .1998 p. 11). De acuerdo con este autor la investigación explicativa, tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental sustentado teóricamente por Kerlinger y Lee, (2002), nos dicen que: “La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables” (p.1).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Vara (2010), la población es el conjunto de todos los individuos a investigar, ya sean objetos, personas, documentos, situaciones, que tienen una o

más propiedades en común, pues se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

La población estuvo constituida por 310 policías de la División Policial norte 1, Lima – 2020.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 80 efectivos policiales de la División Policial norte 1, Lima - 2020 con la finalidad de medir el síndrome de burnout y el desempeño laboral. La muestra es parte del universo y se ha seleccionado diversos métodos teniendo en cuenta las características del medio (Ñaupas ,2011).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

K = Número de ítems en la escala.

$\sigma^2 Y_i$ = Varianza del ítem i.

$\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

3.5.3. Muestreo

El muestreo fue intencional a conveniencia del investigador, se empleó un muestreo de tipo no probabilístico porque la cantidad de participantes fueron elegidos a criterio del investigador, de acuerdo con las características de la investigación, por lo tanto, fueron considerados como sujetos de muestreo (Hernández et al., 2014).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Camacaro (2012), define las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a fenómenos y extraer de ellos la información (p.2).

La técnica utilizada en la investigación de estudios fue la “encuesta” para la manipulación de recaudación de fundamentos que pueda obtener el estudio con el objetivo de recolectar información aproximándose a los fenómenos. Las encuestas es el procedimiento que se realiza con la finalidad de adquirir información eficaz y predecir los resultados de lo que se quiere estudiar o investigar y logrando el objetivo de la investigación. (Tres palacios, Vásquez y Bello, 2012).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizaron dos cuestionarios el “Inventario Burnout de Maslach” en su versión para servicios humanos (MBI), el cual fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson en Estados Unidos en 1981 y el cuestionario del desempeño laboral de Salgado y Cabal en 2011, se puede identificar cuáles son las principales manifestaciones del desempeño laboral.

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información permitiendo desarrollar una aproximación (Arias, 2012).

A) Ficha técnicas

1) Instrumento síndrome de burnout

Nombre de la prueba: Inventario MBI

Autor: Maslach y Jackson

Año: 1981

Adaptación por: Franco Laynes, Iran y Pintado Buitrón, Lidia Rosaura Akheymi

Población: Efectivos policiales de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

Ámbito de aplicación: Laboral

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Administración: Individual y Colectiva

Duración.: 15 min. Aproximadamente.

Validez: El instrumento es validado por el juicio de expertos de nuestro medio.

Confiabilidad: Valor de alfa de Cron Bach ,973.

2) Instrumento desempeño laboral

Nombre de la prueba: cuestionario para medir el desempeño laboral

Autor: Salgado y Cabal

Año: 2011

Adaptación por: Franco Laynes Irán y Pintado Buitron, Lidia Rosaura Akheymi

Población: Efectivos policiales de la división Norte-1

Ámbito de aplicación: Laboral

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente

Validez: el instrumento es validado por el juicio de expertos de nuestro medio.

Confiabilidad: Valor de alfa de Cronbach.

B) Validez

La validez es el grado en que una prueba o ítem mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (Hernández et al, 2014).

Con relación a la validez original del instrumento para medir el síndrome de burnout de Maslach fue validado en el Perú por Delgado (2003) a través del análisis factorial de las sub escalas del cuestionario permitió apreciar que se alcanza la medida del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett siendo significativos los hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial, de la misma forma, permite explicar que el 55.54% de la varianza de las puntuaciones concluyendo los aspectos evaluados por las tres sub escalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

Para la presente investigación se validó a la realidad social, se realizó mediante el juicio de expertos por profesionales de la especialidad en psicología cercanos a la población y al tema del presente estudio con el fin de adaptar la aplicación dirigida a un grupo de efectivos policiales de la División Policial norte 1, 2020.

Tabla 1.
Validación del instrumento síndrome de burnout

N °	Expertos	Confiabilidad
Experto 1	Nancy Cuenca Robles	Aplicable
Experto 2	Guisella Mendoza Chávez	Aplicable

Con relación a la validez original del instrumento para medir el desempeño laboral fue validado por Salgado y Cabal (2011) a través del análisis factorial de las sub escalas del cuestionario permitió apreciar que se alcanza una mediada del muestreo de tanto el criterio de Káiser (auto valor > 1), como el Scree Test. Los dos componentes retenidos explican el 66.16% de la varianza total de las variables. Al comprobar el grado de validez de contenido de las competencias seleccionadas hace que la prueba sea válida.

Para la presente investigación se validó la realidad social, se realizó mediante el juicio de expertos por profesionales de la especialidad en psicología cercanos a la población y al tema del presente estudio con el fin de adaptar la aplicación dirigida a un grupo de efectivos policiales de la División Policial norte 1, 2020.

Tabla 2.
Validación del instrumento desempeño laboral

N °	Expertos	Confiabilidad
Experto 1	Nancy Cuenca Robles	Aplicable
Experto 2	Guisella Mendoza Chávez	Aplicable

C) Confiabilidad del instrumento

Quero, (2010) define que “La confiabilidad de una medición de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación” (p.227). Así mismo, el alfa de Cronbach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición (Hernández et al., 2016).

Con relación a la confiabilidad del instrumento para medir la variable síndrome de burnout los datos se sometieron a las pruebas de fiabilidad a través del programa SPSS v19, con una población de 1958 trabajadores. Se obtuvo un alfa de Cronbach de .658 para toda la escala, con un 41.6 % de varianza explicada. En la determinación por dimensiones se obtuvieron las siguientes puntuaciones de

alfa de Cronbach: agotamiento emocional: .835; despersonalización: .407 y falta de realización: .733.

Para la presente investigación se realizó la confiabilidad de los instrumentos con la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, la muestra piloto fueron 20 efectivos policiales de la Divpol norte 1, Lima-2020. Luego se ingresaron los datos recolectados al sistema SPSS, para el procesamiento y análisis mediante 22 ítems de la variable síndrome de burnout.

Tabla 3.

Confiabilidad del instrumento síndrome de burnout

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,973	22

De acuerdo con la tabla de resultados de análisis de fiabilidad que es 0.973 y las categóricas del alfa de Cronbach, se determinó de esta forma que el instrumento fue de consistencia marcada, validando así su aplicación para la recolección de datos en la presente investigación.

Con relación a la confiabilidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral a través del programa SPSS, Los datos se sometieron a las pruebas de fiabilidad a través del programa SPSS v19, con una población de muestra estuvo compuesta por 4422 empleados, los coeficientes alfa para las tres dimensiones del desempeño y en todos los grupos laborales fueron superiores a .80, oscilando entre .823 y .897, por lo que podemos concluir sin ningún género de dudas que estamos ante medidas muy fiables de las tres grandes dimensiones de la evaluación del desempeño.

Para la presente investigación se realizó la confiabilidad de los instrumentos con la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach, la muestra piloto fueron 20 efectivos policiales de la Divpol norte 1, Lima-2020. Luego se ingresaron los datos recolectados al sistema SPSS, para el procesamiento y análisis mediante 28 ítems de la variable desempeño laboral.

Tabla 4.
Confiabilidad del instrumento desempeño laboral

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,971	28

De acuerdo con la tabla de resultados de análisis de fiabilidad que es 0.971 y las categorías del alfa de Cronbach, se determinó de esta forma que el instrumento es de consistencia marcada, validando así su aplicación para la recolección de datos en esta investigación.

3.7. Métodos de análisis de datos

Hernández et al (2014) señala que es una medida entre dos variables aleatorias continuas para calcular los datos ordenados y reemplazados.

Para la presente investigación los métodos de análisis fueron procesados conforme se detalla a continuación:

- Se tramita la solicitud de autorización al general PNP Jorge Luis Cayas Medina jefe de la región policial Lima.
- Se hizo uso de las técnicas de recolección de datos basado en el uso de encuestas para medir la variable síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1.
- Posteriormente se elaboró el consentimiento informado, así mismo, se coordinó la fecha de recolección de datos de la muestra.
- Previamente se les informó a los efectivos policiales de la Divpol norte 1, Lima - 2020, el objetivo de la investigación, evaluando a los participantes.
- Se utilizó herramientas estadísticas de microsoft excel y se elaboró una base de datos donde se obtienen las respuestas de cada evaluado de acuerdo al puntaje obtenido en cada ítem.
- El procesamiento de los datos fue realizado a través del software Microsoft Excel y Microsoft Word.
- Finalmente, los resultados se han presentado en tablas y figuras con su debida interpretación.

3.8. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se tuvo presente en todo el proceso, los principios éticos establecidos por la APA que norman la investigación científica, así como en todo el proceso se protegió a las personas que participaron respetando sus derechos fundamentales teniendo presente los principios éticos, axiológicos y deontológicos conforme al Código y Ética del profesional Psicólogo Peruano.

- **La autonomía:**

El efectivo policial decidirá voluntariamente si participar o no en la investigación, pudiendo retirarse en cualquier momento si lo considera necesario; se le explicará la necesidad de firmar el formato de consentimiento informado, los objetivos y propósito del estudio.

- **Beneficencia:**

Este estudio pretende obtener información relevante sobre el síndrome de burnout en el desempeño laboral durante el estado de emergencia por la pandemia covid-19, con el fin de profundizar en su conocimiento y las variables que influyen en su comportamiento.

- **Justicia:**

Todos los participantes del estudio, participarán sin distinción alguna, no se discriminará por razones de creencias, religión, nivel de instrucción.

- **Privacidad y confidencialidad:**

Los participantes no fueron sometidos a ningún riesgo porque los cuestionarios no se diligenciarán datos personales por lo tanto se garantiza la confidencialidad de la participación y se les explicará que los datos obtenidos serán con fines de investigación de estudios.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos del síndrome de burnout

Tabla 5.

Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	10	12,5%
	Medio	44	55%
	Bajo	26	32,5%
	Total	80	100%

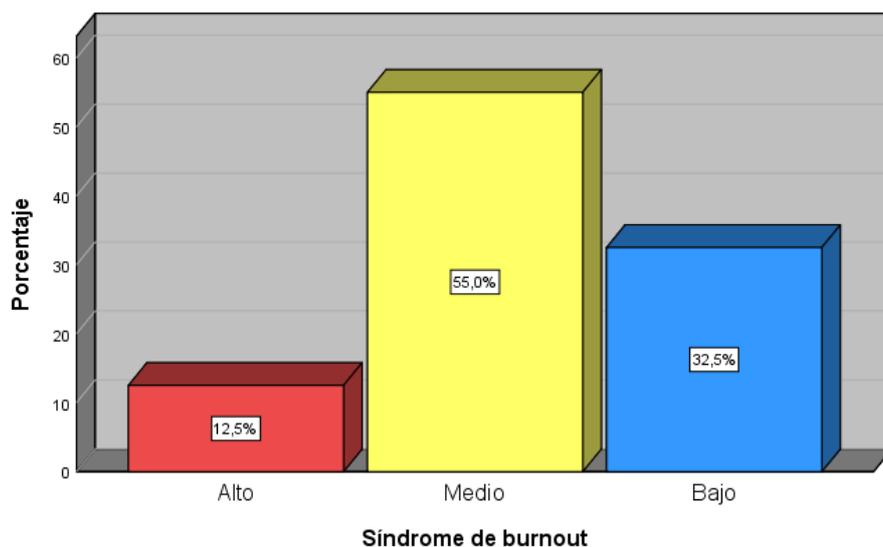


Figura 1. Percepción de la variable síndrome de burnout.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 55% de los consultados, expusieron que el síndrome de burnout se ubicaba en el nivel medio, el 32,5% señalaron que fue bajo y un 12,5% de los encuestados revelaron que fue alto.

Tabla 6.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	24	30%
	Medio	40	50%
	Bajo	16	20%
	Total	80	100%

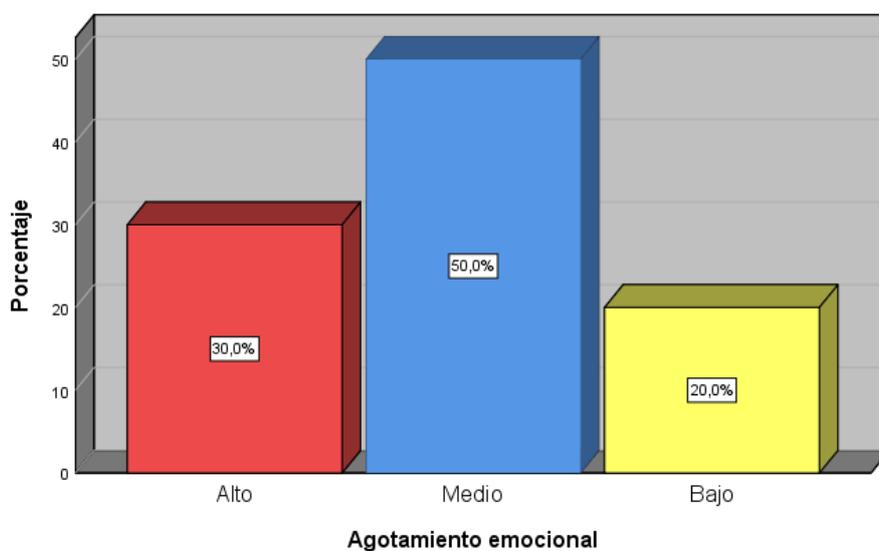


Figura 2. *Percepción de la dimensión agotamiento emocional.*

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 50% de los consultados, revelaron que el agotamiento emocional se ubicaba en el nivel medio, el 30% señalaron que fue alto y un 20% de los encuestados revelaron que fue bajo.

Tabla 7.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	19	23,8%
	Medio	36	45%
	Bajo	25	31,3%
	Total	80	100%

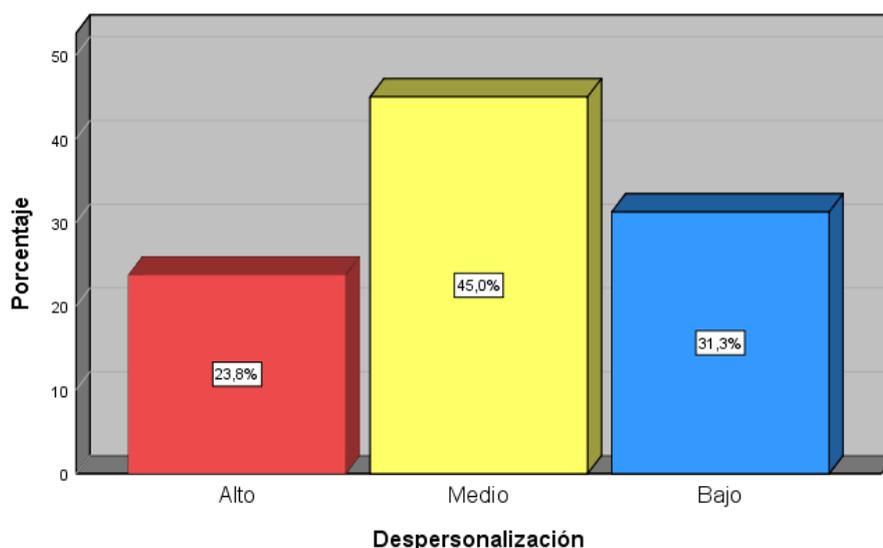


Figura 3. Percepción de la dimensión despersonalización.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 45% de los consultados, expusieron que la despersonalización se ubicaba en el nivel medio, el 31,3% señalaron que fue bajo y un 23,8% de los encuestados revelaron que fue alto.

Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión realización personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	15	18,8%
	Medio	37	46,3%
	Bajo	28	35%
	Total	80	100%

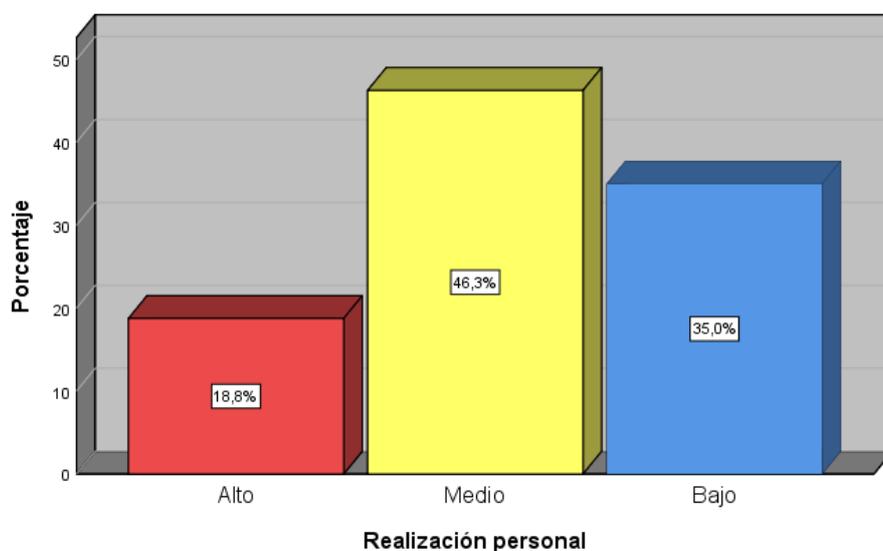


Figura 4. Percepción de la dimensión realización personal.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 46,3% de los consultados, revelaron que la realización personal se ubicaba en el nivel medio, el 35% señalaron que fue bajo y un 18,8% de los encuestados revelaron que fue alto.

4.2. Resultados descriptivos del desempeño laboral

Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	17	21,3%
	Regular	36	45%
	Malo	27	33,8%
	Total	80	100%

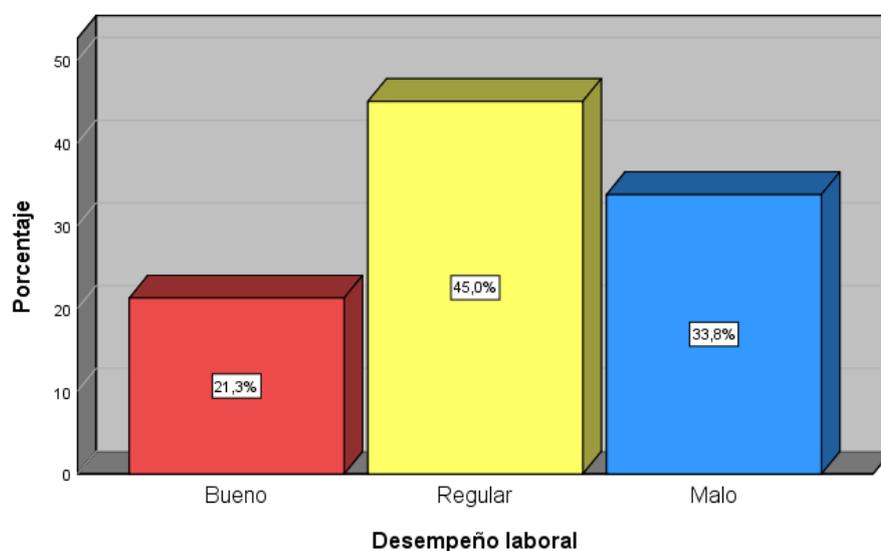


Figura 5. Percepción de la variable desempeño laboral.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 45% de los consultados, expusieron que el desempeño laboral se ubicaba en el nivel regular, el 33,8% señalaron que fue malo y un 21,3% de los encuestados revelaron que fue bueno.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	26	32,5%
	Regular	37	46,3%
	Malo	17	21,3%
	Total	80	100%

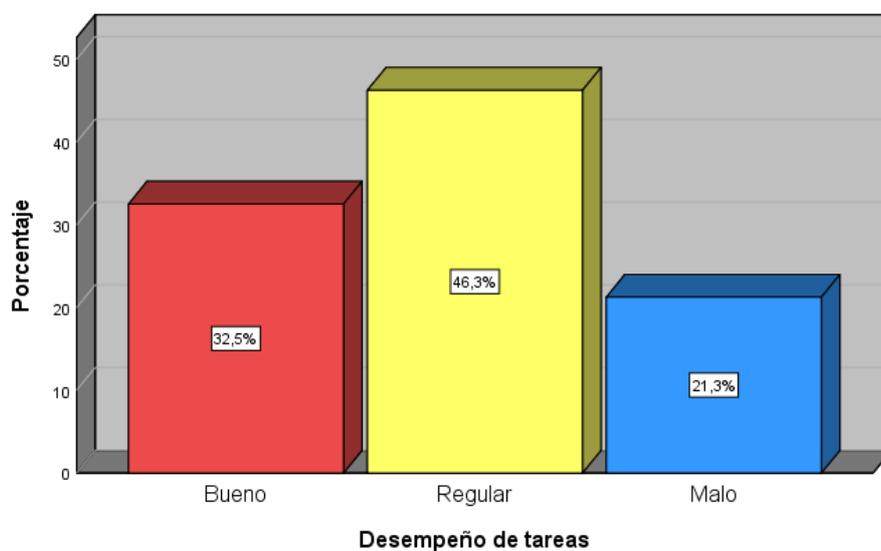


Figura 6. Percepción de la dimensión desempeño de tareas.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 46,3% de los consultados, revelaron que la dimensión desempeño de tareas se ubicaba en el nivel regular, el 32,5% señalaron que fue bueno y un 21,3% de los encuestados revelaron que fue malo.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	15	18,8%
	Regular	37	46,3%
	Malo	28	35%
	Total	80	100%

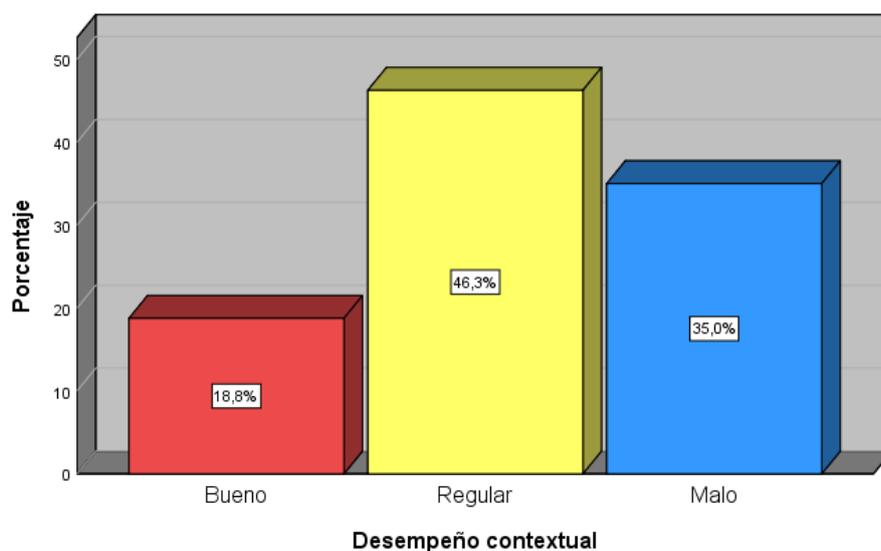


Figura 7. Percepción de la dimensión desempeño contextual.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó que el correspondiente 46,3% de los consultados, expusieron que la dimensión desempeño contextual se ubicaba en el nivel regular, el 35% señalaron que fue malo y un 18,8% de los encuestados revelaron que fue bueno.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	26	32,5%
	Regular	38	47,5%
	Malo	16	20%
	Total	80	100%

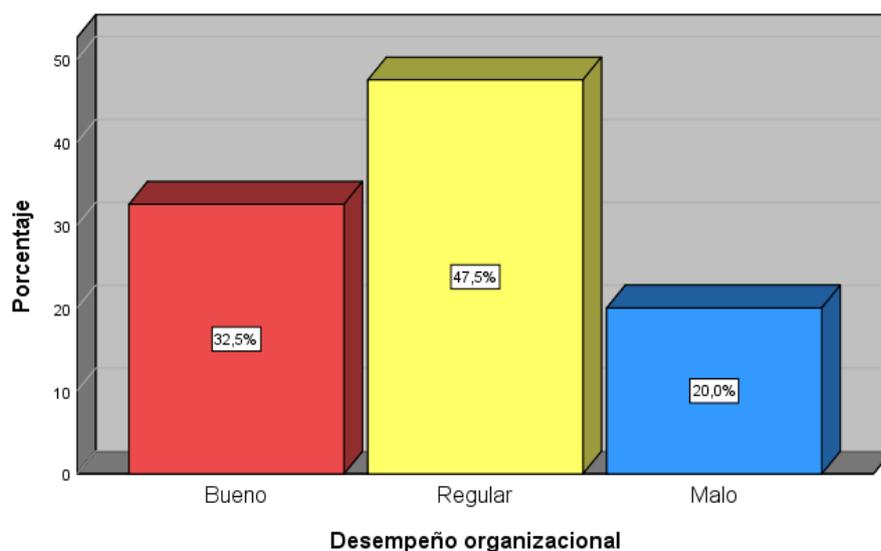


Figura 8. Percepción de la dimensión desempeño organizacional.

Interpretación

De acuerdo con el resultado se arribó el correspondiente 47,5% de los consultados, expusieron que la dimensión desempeño organizacional se ubicaba en el nivel regular, el 32,5% señalaron que fue bueno y un 20% de los encuestados revelaron que fue malo.

4.3. Prueba de normalidad de la variable síndrome de burnout

H0. Las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima, no siguen una distribución normal.

H1. Síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima, si siguen una distribución normal.

Tabla 13.

Prueba de estadística paramétrica Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,266	80	,000
Desempeño laboral	,112	80	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 9, se presenta la prueba de la normalidad de las variables, se puede observar que el valor de probabilidad para ambas variables es menor al nivel de significancia (Valor $p = 0,000$ y $0,015 < 0.05$), en un diseño de asociación para usar la estadística no paramétrica es necesario que las dos variables cumplan la normalidad, en este caso las variables no cumplen con la normalidad, por lo que se realizó el análisis no paramétrico mediante el coeficiente rho de Spearman.

4.4. Resultado inferencial

4.4.1. Hipótesis general

H₀. No existe influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

H₁. Existe influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

Tabla 14.

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R2 del síndrome de burnout en el desempeño laboral.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	46,725	2	,000	Cox y Snell	,442
				Nagelkerke	,535
				McFadden	,332

Se observa de acuerdo con los resultados obtenidos, explicando la dependencia de síndrome de burnout, asimismo, se tiene el valor de chi cuadrado es de 46,725 y p-valor (valor de significancia) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), para el método de análisis (regresión ordinal) y el cual, se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad desempeño laboral depende el 53.5% de síndrome de burnout.

Tabla 15.

Presentación de los coeficientes del síndrome de burnout en el desempeño laboral

		Estimación	Desv. Error	Wald	df	Sig.	Interval de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño laboral1 = 1]	-4,909	,753	42,462	1	000	-6,385	-3,432
	[Desempeño laboral1 = 2]	-2,233	,515	8,762	1	000	-3,243	-1,222
Ubicación	[Síndromedeburnout1=1]	-25,681	,000	.	1	.	-25,681	-25,681
	[Síndromedeburnout1=2]	-2,782	,627	9,679	1	000	-4,012	-1,553
	[Síndromedeburnout1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo con el puntaje de Wald de 42,462, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.000 < \alpha: 0, 00$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

4.4.2. Hipótesis específica 1

- H₀.** No existe influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.
- H₁.** Existe influencia del desgaste emocional con desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

Tabla 16.

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R² del agotamiento emocional en el desempeño laboral

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	37,343	2	,000	Cox y Snell	,373
				Nagelkerke	,451
				McFadden	,266

De acuerdo con el resultado se observa, a la vez se está explicando la dependencia de desgaste emocional, asimismo, se tiene el valor de chi cuadrado es de 37,343 y p-valor (valor de significancia) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), para el método de análisis (regresión ordinal) y el cual, se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad desempeño laboral depende el 45.1% de agotamiento emocional.

Tabla 17.

Presentación de los coeficientes del agotamiento emocional en el desempeño laboral

		Estimación	Desv. Error	Wald	l	Sig.	interval de confianza al 95% Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño laboral1 = 1]	-4,405	,848	26,961	1	000	-6,068	-2,742
	[Desempeño laboral1 = 2]	-1,401	,451	,675	1	002	-2,285	-,518
Ubicación	[Agotamiento emocional1=1]	-4,065	,908	0,021	1	000	-5,845	-2,284
	[Agotamiento emocional1=2]	-,281	,605	217	1	641	-1,466	,903
	[Agotamiento emocional1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo con el puntaje de Wald de 26,961, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.000 < \alpha: 0, 00$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta

la hipótesis alterna. Es decir, existe influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

4.4.3. Hipótesis específica 2

H₀. No existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

H₁. Existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

Tabla 18.

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R² de la despersonalización en el desempeño laboral

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	57,275	2	,000	Cox y Snell	,411
				Nagelkerke	,618
				McFadden	,407

En la tabla se muestra los resultados, a la vez se está explicando la dependencia de despersonalización, asimismo, se tiene el valor de chi cuadrado es de 57,275 y p-valor (valor de significancia) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), para el método de análisis (regresión ordinal) y el cual, se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de desempeño laboral depende el 61.8% de la despersonalización.

Tabla 19.

Presentación de los coeficientes de la despersonalización en el desempeño laboral

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño laboral1 = 1]	-5,704	,948	36,228	1	000	-7,561	-3,847
	[Desempeño laboral1 = 2]	-2,460	,595	7,119	1	000	-3,626	-1,295
Ubicación	[Despersonalización1=1]	-26,467	,000	.	1	.	-26,467	-26,467
	[Despersonalización1=2]	-2,805	,686	6,732	1	000	-4,149	-1,461
	[Despersonalización1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo con el puntaje de Wald de 36,228, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.000 < \alpha: 0, 00$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

4.4.4. Hipótesis específica 3

- H₀.** No existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.
- H₁.** Existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

Tabla 20.

Prueba de bondad de ajuste y pseudo R² de la realización personal en el desempeño laboral

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R ²	
Pearson	36,578	2	,000	Cox y Snell	,367
				Nagelkerke	,443
				McFadden	,260

En la tabla se perciben los resultados obtenidos, de la misma forma se está explicando la dependencia de realización personal, asimismo, se tiene el valor de chi cuadrado es de 36,578 y p-valor (valor de significancia) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), para el método de análisis (regresión ordinal) y el cual, se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de desempeño laboral depende el 44.3% de la realización personal.

Tabla 21.

Presentación de los coeficientes de la realización personal en el desempeño laboral

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	de
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño laboral = 1]	-5,110	,867	34,762	1	000	-6,809	-3,412
	[Desempeño laboral = 2]	-2,779	,731	4,460	1	000	-4,211	-1,347
Ubicación	[Realización personal = 1]	-5,040	1,047	3,166	1	000	-7,093	-2,988
	[Realización personal = 2]	-2,986	,800	3,925	1	000	-4,555	-1,418
	[Realización personal = 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo con el puntaje de Wald de 34,762, es mayor a 4 entonces, existe incidencia $p: 0.000 < \alpha: 0, 00$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral durante la covid 19 en policías de la Divpol norte 1.

Se concluye según el método de análisis (regresión ordinal) y el cual, se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad desempeño laboral depende el 53.5% de síndrome de burnout. Hay una coincidencia con la tesis de Aguilar (2019) quien concluyó que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaría de Villa Chorrillos. Se apoyó en la teoría de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. También se apoyó en la teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs, quien considera que el estrés puede activarse por estímulos estresores o por respuestas a este, lo cual experimentan los policías día a día, ya que se ven envueltos en situaciones conflictivas, órdenes y cumplimientos que les son exigidos en su labor, situaciones que aumentan el estrés y tiene como consecuencia el agotamiento emocional. Este síndrome es de suma importancia dado que no solo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece, sino que, en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los policías. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivo que la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 lo calificará de riesgo laboral. De la misma forma, para el desempeño laboral se apoyó a la teoría de Salgado y Cabal (2011) precisaron que se puede definir como la realización o la ejecución de las labores de trabajo relacionada a la profesión que ostenta cada persona, se podría considerar igualmente la ejecución o realización de un cargo brindado.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se concluyó según el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad desempeño laboral depende el 45.1% de agotamiento emocional. Hay una semejanza con la tesis de Santiago (2015) quien concluyó que se comprobó que la dimensión de agotamiento emocional del

síndrome de burnout depende una significancia de 50% en el Estilo de afrontamiento centrado en el problema en militares profesionales del ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque, 2015 por lo tanto influyen negativamente en el desempeño laboral. Se apoyó a la teoría de Maslach y Jackson (1981) el desgaste emocional es un síndrome de desgaste emocional y cinismo que fue identificado inicialmente en personas que realizan trabajo de atención al público como los médicos y las enfermeras (Maslach & Jackson, 1981), sin embargo, en la actualidad el fenómeno ha evolucionado para dar cabida a muchas otras profesiones que están expuestas a los factores que lo generan, como lo es el ámbito educativo.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se concluyó que según el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de desempeño laboral depende el 61.8% de la despersonalización. Hay una similitud con la investigación de Santiago y paredes (2015) que concluyó que existe una relación positivamente alta entre el nivel de despersonalización en el afrontamiento del problema con una significancia de dependencia de (-0.719). Se apoyó en la teoría de Maslach y Jackson (1981) manifestaron que la despersonalización también puede acompañar la privación de sueño, el estrés y la ansiedad. Un estudio en el ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque, 2015, siendo esta inversa. Se recomienda, por tanto, la necesidad no sólo de prevenir el síndrome, sino de fomentar el compromiso con la institución, mediante estrategias que incrementen la energía, implicación y eficacia realizando programas de intervención psicológica y coordinar actividades de salud mental, en la población en estudio, a fin de fortalecer las estrategias afrontamiento para hacer frente a situaciones problemáticas que pueden presentar en sus actividades diarias.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se concluyó según el coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de desempeño laboral depende el 44.3% de la realización personal. Esta dimensión ha influenciado por condiciones externas e internas de los policías, tal como se demuestra en la investigación de García (2017) que concluyó que existen similitudes estadísticamente significativas de síndrome de Burnout expresado en las dimensiones de realización personal por falta de motivación con un porcentaje de variación fue menos del 5%, se concluyó,

que la motivación intrínseca se relaciona moderadamente con los tres factores de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal, en comparación con los otros tipos de motivación. Algunas personas lo describen como un estado de satisfacción con lo que se es, se hace y se tiene. Además, es un sentimiento de plenitud y equilibrio interno con el que la persona encuentra el sentido de su existencia.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que el desempeño laboral depende el 53.5% de síndrome de Burnout, de acuerdo con el puntaje de Wald de 34,762, es mayor a 4, es decir, se concluye que existe influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020.
- Segunda:** Se logró determinar que el desempeño laboral depende el 45.1% de agotamiento emocional, de acuerdo con el puntaje de Wald de 26,961, es mayor a 4, es decir, se concluye que existe influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima – 2020.
- Tercera:** Se determinó que el desempeño laboral depende del 61.8% de la despersonalización, de acuerdo al puntaje de Wald de 36,228, es mayor a 4, es decir, se concluye que existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020.
- Cuarta:** Se determinó que el desempeño laboral depende del 44.3% de la realización personal, de acuerdo con el puntaje de Wald de 34,762, es mayor a 4, es decir, se concluye que existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante la covid-19 en policías de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a la comandancia general de la PNP en coordinación con la Región Policial Lima a través de su área de bienestar y apoyo al policía deberá realizar un plan de detección, prevención e intervención del síndrome de burnout con estrategias que faciliten mejorar las diversas situaciones estresantes a los que se encuentran expuestos como también, propiciar incentivos recurrentes hechos por el comisario como gesto de sensibilización y motivación para elevar el nivel del desempeño laboral con el propósito que se sientan identificados con las funciones de los efectivos policiales durante la pandemia en las jurisdicciones de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020.
- Segunda:** Implementar un programa de inteligencia emocional con métodos que ayuden a reducir el agotamiento emocional en los efectivos policiales para afrontar y superar situaciones de estrés con técnicas de relajación, meditación, yoga para autorregulación, autocontrol, asertividad, como también entrenamiento en resolución de problemas para mantengan la motivación y un buen desempeño laboral.
- Tercera:** Crear talleres estratégicos para desarrollar las habilidades sociales e interpersonales para crear vínculos y conexión con la ciudadanía manteniendo el equilibrio entre la sobre implicación y la despersonalización con el objetivo de lograr la eficacia en diversas situaciones problemáticas en la comunidad.
- Cuarta:** En coordinación con la oficina de capacitación, implementar cursos para su desarrollo profesional para reforzar la satisfacción de realización personal, así mismo, puedan lograr alcanzar sus metas y mejorar la calidad del trabajo de los efectivos policiales de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Cisneros, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaria de Villa, Chorrillos.
- Arnao Menacho, B. D. (2016). "Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de la División Logística de la Policía Nacional de Miraflores-2016".
- Arias, W. y Zegarra, J. (2015). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de psicología/ Journal of Psychology*, 15(1), 37-54.
- Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Bouverie Hartley, J. P., & García Montero, R. A. (2017). Motivación laboral y Síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú, 2017.
- Cassano Facho, M. E. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018.
- Castro Castro, R. M. (2017). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del distrito de San Luis. Lima 2016.
- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Opple, S.H, Sager, C.E. (1993), A Theory of Performance. In N. Schmitt &W.C. Borman (Eds.). *Pers.*
- Código de Ética y Deontología, Colegio de Psicólogos del Perú, Consejo Directivo Nacional, Adaptado al Estado Nacional a la Ley N° 30702 del 21 de diciembre de 2017.
- Chávez, S. y Marín, R. (2015). Factores predisponentes del síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca –2015. Cajamarca: (Tesis de Grado). Repositorio Institucional Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H. and Sager, C.E. (1993) A Theory of Performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass, San Francisco, 3570.
- Callirgos Díaz, Y. E. (2017). "Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017".
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGrawHill. Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano (Primera Edición. ed.)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw - Hill Interamericana de México S.A.
- Drucker, P. (1999). *Administración del Personal*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Facal-Fondo, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, 12(1), 59-69.
- Fernández, M., Vázquez, M., Dujarríe, G., Díaz, N. y Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo técnico a en gestión de recursos humanos. *Revista Electrónica de 112 Estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica*.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 159-166.
- García Hanco, A. M. (2016). "Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Policía Nacional del Perú, 2016".
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., & Valcarcel, P. (1995). A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models. *Hungria*.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Batptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc graw Hill interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8ª ed.)*. McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación (5 ta edicion ed.). Mexico DF., Mexico: MC Graw-Hill. 174-200.
- Hernández,R. ,Fernández, C . Y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigacion. Mexico DF. Mexico: Mc Graw-Hill. 127 -176.
- Lozano Molina, A., Cuenca Moreno, D. P., Gil Rodríguez, M. T., Cardona Rozo, P., & Gutiérrez Barros, R. (2020). Impacto del Síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida en uniformados de la Policía Nacional.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- Martinez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia (112), 01-40. Obtenido de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C. (1998). Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo OIT (Vol. V II). Ginebra: Chantal Dufresne,BA. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/110240553>
- Murphy, K. R. (1990). Job Performamance and productivity. Psychology in Organizations : Integrating Science and Practice.157-176.
- OMS (2004) Organización Mundial de la Salud. Homepage. Accesado, 2008 abril 24.
- Orellana montes, c. r. (2019). Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial Huaraz, 2017.
- Parrera, G. Y. (2020). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Pérez y Rojas 2013. Tesis de grado “El perfil de motivación para el trabajo de docentes”, en Venezuela.
- Robbins, S. (2005). Comportamiento Organizacional. 10 Edición. Mexico: S.

- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Ruiz Llontop, M. I. (2019). *Propuesta de un programa cognitivo conductual para el síndrome de Burnout en profesionales de la salud de un hospital de Lambayeque*, 2017.
- Rojas-Solís, J. L. y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3 (5), 1-17.
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Salgado, J. y Cabal, Á. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.18270/rsb.v5i1.182>
- Santiago Prado, A. F., & Paredes Jara, F. A. (2015). *Dimensiones del Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del Ejército Peruano de la Séptima Brigada de Infantería en Lambayeque*, 2015.
- Zuazo Uribe, A. L. (2018). *Burnout y calidad de vida profesional en policías de Lima Metropolitana*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Síndrome de burnout en el desempeño laboral durante el covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante el covid- 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Existe influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020?</p> <p>¿Existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020?</p> <p>¿Existe influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante el covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p> <p>Determinar la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p> <p>Determinar la influencia de la realización personal en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante el covid 19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe influencia del agotamiento emocional con desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p> <p>Existe influencia de la despersonalización en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p> <p>Existe influencia de la realización en el desempeño laboral durante el covid-19 en policías de la Divpol norte 1, Lima – 2020.</p>	Variable 1: Estrés laboral (Maslach & Jackson,1986)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Agotamiento emocional	Cansancio Fatiga Frustración	1,2,3,6,8,13,14,16,20	0=Nunca 1=Alguna vez durante el año. 2=Una vez al mes o menos 3=Algunas veces al mes 4= Una vez por semana 5=Algunas veces por semana 6= Todos los días	Alto (37-54) Medio (19-37) Bajo (0-16)
			Despersonalización	Inestabilidad emocional Culpabilidad	5,10,11,15,22		Alto (21-30) Medio (11-20) Bajo (0-10)
Realización personal	Autoestima Presión valoración Entendimiento	4,7,9,12,17,18,19,21		Alto (33-48) Medio (17-32) Bajo (0-16)			

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 2: Desempeño laboral (Salgado y Cabal ,2011)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Desempeño de tareas	Toma de decisiones Organización y planificación. Resoluciones de problemas Conocimientos profesionales y productividad	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1= nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	Bueno (33-45) Regular (21-33) Malo (9-20)
Desempeño contextual	Objetivos y resultados. Compromiso con la institución Colaboración y cooperación. Compartir y transmitir conocimientos	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19		Bueno (37-50) Regular (24-36) Malo (23-10)
Desempeño organizacional	Rendimiento laboral. Calidad de trabajo Recursos laborales Asistencia al trabajo Ritmo	20,21,22,23,24,25,26,27,28		Bueno (34-45) Regular (21-33) Malo (9-20)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA INFERENCIAL	DESCRIPTIVA	E
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Explicativa</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>La muestra está compuesta por 80 efectivos policiales de la División Policial Norte 1, 2020 con la finalidad de medir el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Inventario Burnout de Maslach</p> <p>Cuestionario del desempeño laboral</p> <p>Autores:</p> <p>(Maslach & Jackson,1986)</p> <p>Desempeño laboral (Salgado y Cabal ,2011)</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas 	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Definición operacional de la variable del síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio • Fatiga • Frustración 	1,2,3,6, 8,13,14, 16	Tipo de respuesta	Niveles	Ordinal
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad • Endurecimiento emocional • Culpabilidad 	5,10,11, 15,22	0=Nunca 1=Alguna vez durante el año. 2=Una vez al mes o menos 3=Algunas veces al mes	Alto 37-54 Medio 19-37 Bajo 0-16	
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima • Presión • Valoración • Entendimiento 	4,7,9,1 2,17,18 ,19,21	4= Una vez por semana 5=Algunas veces por semana 6= Todos los días	Alto 11-20 Bajo 0-10 Alto 33-48 Medio 17-32 Bajo 0-16	

Definición operacional de la variable del desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición	
Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Organización, planificación. • Resoluciones de problemas • Conocimientos profesionales, productividad 	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Tipo de respuesta	Niveles Bueno 33-45 Regular 21-33 Malo 9-20	Ordinal	
Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos, resultados. • Compromiso con la institución • Colaboración, cooperación. • Compartir, transmitir conocimientos 	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	1= nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	Bueno 37-50 Regular 24-36 Malo 23-10		
Desempeño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento laboral. • Calidad de trabajo • Recursos laborales • Asistencia al trabajo • Ritmo 	20,21,22,23,24,25,26,27,28		Bueno 34-45 Regular 21-33 Malo 9-20		

Anexo 3: Instrumentos

TEST DE BURNOUT - MBI



Sexo:

Edad:

Tiempo de Servicio:

Grado:

Fecha:

Instrucciones: Debe responder marcando con un aspa **X** sobre el número que corresponda:

N° 01 .- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo durante el estado de emergencia por covid-19.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	Todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 02 .- Me siento cansado al culminar el servicio policial.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 03 .- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 04 .- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 05 .- Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 06 .- Trabajar todo el día con personas que incumplen las normas durante el estado de emergencia por covid-19 es un esfuerzo.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 07 .- Trato muy eficazmente los problemas de las personas.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez al año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 08.- Siento que mi trabajo durante el estado de emergencia por covid-19 me está desgastando.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.

3	Algunas veces al mes.		
---	-----------------------	--	--

N° 09 .- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la sociedad durante el estado de emergencia por covid19.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 10 .- Me he vuelto más insensible con la gente desde que comenzó la pandemia covid-19.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 11 .- Me preocupa el hecho de que mi función policial durante la pandemia covid-19 me esté endureciendo emocionalmente.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 12 .- Me siento muy activo.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez al año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 13 .- Me siento frustrado en mi trabajo.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 14 .- Creo que estoy trabajando demasiado desde que inicio el estado de emergencia por covid-19.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 15 .- No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas cuando me encuentro de servicio policial durante el estado de emergencia por covid-19.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 16 .- Trabajar directamente con personas durante la pandemia covid-19 me produce estrés.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez al año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 17 .- Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas que interactué durante mi servicio policial.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 18 .- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 19 .- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 20 .- Me siento acabado.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 21 .- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

N° 22.- Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.			
0	Nunca.	4	Una vez por semana
1	Alguna vez durante el año o menos.	5	Algunas veces por semana
2	Una vez al mes o menos.	6	todos los días.
3	Algunas veces al mes.		

SEÑALE LA RESPUESTA QUE CREA OPORTUNA SOBRE LA FRECUENCIA CON QUE SIENTE LOS ENUNCIADOS:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

¿Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?

		1	2	3	4	5
1						
2	¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo en equipo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					
12	¿promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					

20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?						
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?						
22	¿Su calidad de atención es igual para todos los ciudadanos?						
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?						
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?						
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?						
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?						
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?						
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?						

Anexo 4: Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide síndrome de Burnout

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Importante: Este instrumento se está validando para una muestra de policías.

N°	DIMENSIONES / Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Agotamiento emocional			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
N° ítem	Ítems originales	Ítems Modificados	X		X		X		
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo durante el estado de emergencia por covid-19.	X		X		X		
2	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.	Se mantiene.	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y luego que enfrentarme a otro día de trabajo.	Se mantiene.	X		X		X		
6	Trabajar todo el día con personas (usuarios) todos los días es un esfuerzo.	Trabajar todo el día con personas que incumplen las normas durante el estado de emergencia por covid-19 es un esfuerzo.	X		X		X		
8	Me siento quemado por mi trabajo.	Siento que mi trabajo durante el estado de emergencia por covid-19 me está desgastando.	X		X		X		
13	Trabajar todo el día con personas (usuarios) todos los días es un esfuerzo.	Trabajar todo el día con personas que incumplen las normas durante el estado de emergencia por covid-19 es un esfuerzo.	X		X		X		
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	Creo que estoy trabajando demasiado desde que inicio el estado de emergencia por covid-19.	X		X		X		

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	Trabajar directamente con personas durante la pandemia covid-19 me produce estrés.	X	X	X		
20	Me siento acabado, al límite de mis posibilidades	Se mantiene	X	X	X		
Dimensión 2: Despersonalización							
N° ítem	Ítems originales	Ítems modificados	X	X	X		
5	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	Se mantiene	X	X	X		
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	Me he vuelto más insensible con la gente desde que comencé la pandemia covid-19.	X	X	X		
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	Me preocupa el hecho de que mi función policial durante la pandemia covid-19 me esté endureciendo emocionalmente	X	X	X		
15	Realmente no me importa lo que les ocurre a algunos usuarios	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas cuando me encuentro de servicio policial durante el estado de emergencia por covid-19.	X	X	X		
22	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas	Se mantiene	X	X	X		
Dimensión 3: Realización personal							
4	Comprendo con facilidad como se sientan los usuarios	Se mantiene	X	X	X		
7	Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios	Se mantiene	X	X	X		
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los usuarios	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la sociedad durante el estado de emergencia por covid19.	X	X	X		
12	Me siento muy activo	Se mantiene	X	X	X		
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis usuarios	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas que interactúo durante mi servicio policial.	X	X	X		
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los usuarios	Se mantiene	X	X	X		
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	Se mantiene	X	X	X		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	Se mantiene	X	X	X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Guissela Mendoza Chávez:

.....

Especialidad del validadorPsicóloga clínica

DNI:..... 4281773

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

22 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra Nancy Cuenca Robles .:

.....

Especialidad del validadorPsicologa clinica _educativa

DNI:.....08525952.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

22 de noviembre de 2020

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño laboral

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Importante: Este instrumento se está validando para una muestra de policías

N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Desempeño de tareas									
N° ítem	Ítems originales	Ítems elaborados							
1	Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?	Se mantiene	X		X		X		
2	¿Ud. analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?	Se mantiene	X		X		X		
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?	Se mantiene	X		X		X		
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?	Se mantiene	X		X		X		
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo en equipo?	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño contextual									
N° ítem	Ítems originales	Ítems elaborados							

6	Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?	Se mantiene	X		X		X		
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?	Se mantiene	X		X		X		
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?	Se mantiene	X		X		X		
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?	Se mantiene	X		X		X		
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 3: Desempeño organizacional									
11	¿Se presiona por alcanzar sus metas?	Se mantiene	X		X		X		
12	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?	Se mantiene	X		X		X		
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?	Se mantiene	X		X		X		
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?	Se mantiene	X		X		X		
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?	Se mantiene	X		X		X		
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?	Se mantiene	X		X		X		
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pida?	Se mantiene	X		X		X		
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?	Se mantiene	X		X		X		
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?	Se mantiene	X		X		X		
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?	Se mantiene	X		X		X		
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?	Se mantiene	X		X		X		
22	¿Su calidad de atención es igual para todos los ciudadanos?	Se mantiene	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra Nancy Cuenca Robles .:

.....

Especialidad del validadorPsicóloga clínica _educativa

DNI:.....08525952.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de noviembre de 2020



Firma del experto informante
C. Ps. P. 5193

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Guissela Mendoza Chávez:

Especialidad del validadorPsicóloga clínica

DNI:..... 4281773

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

15 de enero de 2021

Anexo 5: Matriz de datos

Base de dato de la V1

	Síndrome de burnout																					
	Agotamiento emocional									Despersonalización					Realización personal							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2
5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1
7	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
11	3	1	4	3	2	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
13	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
14	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
16	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4

Base de dato de la V2

	Desempeño laboral																											
	Desempeño de tareas									Desempeño contextual										Desempeño organizacional								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1
4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
5	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
6	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	
7	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	
9	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
12	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	
13	3	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
16	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	
17	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
18	3	1	1	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	
19	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	

Anexo 6: Propuesta de valor

“FORTALEZA POLICIAL “

INTRODUCCIÓN

Se ha diseñado una propuesta de intervención para prevenir el síndrome de Burnout, que describe 12 sesiones en donde se realizará técnicas de relajación, inteligencia emocional, adaptación social, desarrollo integral en las habilidades sociales y la activación de la resiliencia para reducir los niveles del Síndrome de Burnout dirigidos a los efectivos policiales con el objetivo contribuir con la estabilización emocional, anímica y la asertividad para afrontar situaciones estresantes propias de la función policial, como también aumentar la interrelación y la adquisición del desarrollo de habilidades comunicativas así mismo también las relaciones interpersonales para lograr un alto nivel del desempeño laboral en los efectivos policiales de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.

Es importante que el programa **“FORTALEZA POLICIAL”** se realice con la mayor claridad y explicitación posible, tanto de los objetivos a alcanzar como de la modalidad de trabajo a implementar.

1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El síndrome de Burnout ha influenciado en el desempeño laboral durante la pandemia covid-19 en los efectivos policiales de la Divpol norte 1, por lo tanto, se ha evidenciado un nivel regular en el desempeño. La pandemia ha generado un gran impacto en la policía nacional por el peligro constante a lo que están expuestos ante la difícil situación a los que se enfrentan influyendo significativamente la función policial.

2. JUSTIFICACIÓN

La iniciativa de plantear una propuesta de intervención tiene el objetivo lograr prevenir los riesgos psicológicos debido a la difícil situación el país debido a la pandemia covid-19, de la misma forma intervenir en la salud mental específicamente en síndrome de burnout en los efectivos policiales con el objetivo de brindar cada día un mejor ámbito laboral y calidad de vida reforzando las

actividades de bienestar en las funciones policiales, implementando programas de intervención, detección y prevención del síndrome de burnout, así mismo planificar adecuadamente las estrategias de prevención, promoción y asistencias, con el fin de minimizar los factores que afecten la salud mental del personal policial, de esta manera crear un ambiente saludable, personal comprometido y una mejor productividad. Igualmente fomentar la capacidad de adaptación durante la pandemia en el efectivo con la organización, mediante sus habilidades y puedan tener un buen desempeño laboral.

3. GRUPO OBJETIVO

- La propuesta se llevará a cabo en los efectivos policiales de la Divpol Norte 1, Lima - 2020.

3.1. OBJETIVO GENERAL

- Plantear una propuesta de valor para reducir el Síndrome de Burnout y fortalecer la integración social en factores de riesgo laboral en los efectivos policiales de la Divpol Norte 1, Lima - 2020.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar un programa de prevención e intervención para los efectivos policiales de la Divpol Norte 1, Lima – 2020.
- Lograr desarrollar la capacidad del manejo adecuado del estrés con el fin mejorar la comunicación efectiva y trabajo en equipo.

4. METODOLOGÍA

Este Taller se basa en el modelo Transaccional del estrés creado por (Lazarus y Folkman, 1984) está enfocado en brindar estrategias orientadas al problema como comportamientos cognitivos generadores del estrés y estrategias orientadas a la regulación emocional el fin de que sean reguladas las emociones negativas (Valera, Pol, & Vidal, s.f.), de la misma forma adquirir la práctica de control y manejo de emociones para mantener un buen clima laboral en el centro de trabajo a la vez que se promueve la efectividad y el buen desempeño laboral, con el objetivo de

identificar las situaciones, actividades que presenten mayor índice de estrés laboral. Así mismo pretende ser un recurso socioemocional de acompañamiento psicológico para los efectivos policiales en el acompañamiento psicosocial con iniciativas para afrontar la crisis debido a la pandemia COVID - 19.

4.1. Cronograma:

Se recomienda la intervención 2 veces por semana sin alterar la función policial.

4.1.1. Temas de las sesiones programadas:

- Tecnicas de relajación y respiración
- Manejo y control de las emociones
- Desarrollo afectivo y social
- Adaptación social
- Desarrollo integral
- Habilidades sociales
- Resiliencia

4.1.2. Recursos y materiales

- Un ambiente propicio para llevar a cabo el programa
- Proyector
- Música
- Colchonetas
- Sillas y mesas
- Hojas de colores
- Sobres para cartas
- Lápices, lapiceros, plumones
- Globos
- Una esponja

PLAN DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA “FORTALEZA POLICIAL”

SESIONES	TECNICAS DE RELAJACION	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
Inicio del taller	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida 	Las facilitadoras dan la bienvenida a cada uno de los participantes en la sesión.	15 minutos
Sesión N°1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relajación progresiva ▪ Relajación disociativa ▪ Relajación autógena de schultz 	Es una forma de relajación y concentración auto sugestiva; proporciona un estado de reposo similar al que se obtiene por dormir, por medio de un aprendizaje mental. Consiste en la tensión y relajación sistemática de los músculos. Desarrollada por Jacobson. Se solicita al participante que tense algunos músculos al tiempo que relaja otro hasta conseguir sigue a la relajación progresiva.	45 minutos
Sesión N°2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha consciente ▪ Potenciación creativa 	Consiste en escuchar con atención la pieza musical seleccionada e identificar los diferentes ritmos que la componen para poder marcarlos con movimientos corporales y realizar movimientos combinados con las manos.	45 minutos
Sesión N°3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dibujar con música movimiento corporal 	Los participantes escucharán la pieza musical y realizarán movimientos con sus manos, pies, cabeza y cuello, simulando que están tocado los participantes realizarán trazos libres al ritmo de la música y podrán incorporar diferentes movimientos de su cuerpo. El teclado de un piano.	45 minutos

Sesión N°4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respiración consciente 	Para respirar de esta manera necesitamos hacer el movimiento inverso del usual, relajar los hombros y pecho e inflar el vientre. Este movimiento maximiza el oxígeno de los pulmones.	30 minutos
Sesión N°5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respiración cruzada 	Respirar alternando los orificios nasales tiene un efecto a nivel cerebral, ya que se estimula la interconexión de ambos hemisferios cerebrales; asimismo, favorece un estado de alerta tranquilo, por lo que se pueden tomar las mejores decisiones después de hacer esta respiración unos minuto	30 minutos
Sesión N°6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activacion de emisferios 	Respirar por los orificios nasales de manera independiente tiene un efecto a nivel cerebral, ya que se estimula la interconexión de ambos hemisferios cerebrales.	30 minutos
Sesión N°7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respiración para el manejo de la ira 	Es un ejercicio sencillo que sólo lleva 30 segundos por ciclo (inhalación y exhalación), y es ideal para el ritmo de vida de los servidores públicos. Se puede realizar al principio o al final del día. Estos segundos son capaces de reflejar la energía de la mente y el cuerpo.	30 minutos

<p>Sesión N°8</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respiración y meditación ▪ El árbol encantado 	<p>Ayuda a desarrollar tu capacidad pulmonar, relajarte, llenarte completamente y despejar la mente. Ayuda a desarrollar tu capacidad pulmonar, relajarte, llenarte completamente y despejar la mente</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Sesión N°9</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y control de las emociones • Caja de las emociones • Identificando mis emociones 	<p>Ayuda a descubrir la realidad de nuestro sentir desarrollando la capacidad adecuada en el comportamiento. Se le pedirá al participante que saque una bolita que representa una emoción y se le pedirá que recuerde un episodio en el cual experimentó se le preguntará como se sintió.</p>	<p>45 minutos</p>
<p>Sesión N°10</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación social • El desarrollo afectivo y social. • Juego del vendedor 	<p>Ayuda a mejorar la calidad de vida a través de la integración plena en su comunidad. Esta integración será posible mediante un proceso de socialización, ser asertivo en situaciones estresantes y las resoluciones de conflictos como también el aprendizaje de hábitos de trabajo orientados a su posible integración laboral.</p>	<p>45 minutos</p>

<p>Sesión N°11</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo integral • Reconocer fuentes de apoyo • Reconoce las fortalezas y debilidades • Dinámica del globo 	<p>Los facilitadores pedirán que se sienten en un círculo, se le entrega a cada participante un plumón y una hoja para que luego de escribir unas palabras positivas les entreguen a sus compañeros de la derecha. Para el siguiente juego se le dará a cada participante un globo para que pueda escribir encima sus debilidades así mismo pincharlo con un alfiler creando una externalización del problema.</p>	<p>45 minutos</p>
<p>Sesión N°12</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activando la resiliencia • Presentación de un video de la resiliencia • Dinámica de la casa • Dinámica de la esponja 	<p>Los facilitadores proyectarán un video sobre el tema de la resiliencia, con la finalidad de que los participantes comprendan de qué trata este factor https://www.youtube.com/watch?v=jRE_dU135jU. A continuación, se les pedirá que identifiquen las características de resiliencia que presentó el personaje.</p> <p>Luego se hará entrega de piezas de jenga a las estudiantes y les piden que armen una casa con las piezas propiamente. Cuando terminen dicha actividad se les entregará una pelota de trapo de modo que la lancen a las casas que habían realizado, de modo que quedarán destruidas. Luego se les entregarán los bloques armables para que construyan una casa y cuando terminen lanzarán la pelota, frente a ello la casa no se destruirá porque presentará una construcción más resistente. En base a ello se realiza la retroalimentación sobre resiliencia.</p>	<p>45 minutos</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback • Cierre del programa 	<p>Se realiza el cierre del ejercicio comentando la experiencia de la sesión. Se pregunta los puntos más importantes durante la sesión.</p>	<p>10 minutos</p>