

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias de la Salud

Escuela Profesional De Psicología



## TESIS

**Título** : SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TIEMPO DE PANDEMIA EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARÍA DE HUANCAYO, 2020.

**Para Optar** : Título Profesional de Psicóloga

**Autores** : Bach. Campos Samaniego, Noelia Anais Liseth  
: Bach. Martínez Marticorena, Dayana Yomar

**Asesor** : Mg. Nilton David, Vílchez Galarza

**Línea de Investigación**

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

**Fecha de Inicio y**

**Culminación** : Inicio 03 de Octubre 2020-Finalización 14 Febrero

**Huancayo-Perú-2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas, por los triunfos y los momentos difíciles que nos ha enseñado a valorarlo cada día más. A nuestros padres por habernos formado con buenos sentimientos, hábitos y valores; su acompañamiento y consejos en nuestra vida y así salir adelante en los momentos más difíciles. Y a nuestras familias más cercanas que nos han brindado su apoyo incondicional y por compartir con nosotras los buenos y malos momentos.

Autoras

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por protegernos durante todo nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda nuestra vida.

A nuestros padres, que con su demostración de ejemplo nos han enseñado a no desfallecer ni rendirnos ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Al personal de la Comisaria de Huancayo por brindarnos su tiempo para el desarrollo de nuestro proyecto.

A nuestros asesores y Dr. Moises Huamancaja por su gran apoyo incondicional y valiosa guía.

Anais y Dayana

## INTRODUCCIÓN

El presente informe se desarrolló con la finalidad de manifestar, la crítica de la labor de los efectivos policiales en nuestro país, e irrisorias veces somos empáticos no reconociendo lo sacrificado que es estar inmerso en las actividades riesgosas que realizan por su labor los 365 días del año ya sea en su servicio o en sus días libres conscientes que al salir de sus escuelas de formación castrense y teniendo la vocación, prometieron dar su vida si es posible por salvaguardar la de su prójimo, en tal sentido en tiempos de pandemia el trabajo que brindan los efectivos policiales en nuestro país es arduo y demanda de esfuerzo, realizando de esta manera cambios tanto en su vida laboral como en su vida personal, afectando su estado físico y emocional. Con el brote del COVID-19 se han mantenido en primera línea desde el primer día que inició la cuarentena.

Esta investigación titulada “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020” buscará determinar si existirá relación entre estas dos variables en el estudio en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

En la cual se usará dos conceptos fundamentales, la primera el síndrome de Burnout el cual está vinculado con la emoción y postura del versado en su ocupación. Por otro lado, está el segundo concepto sobre clima laboral que entendemos por la percepción global del ambiente laboral y específico.

En nuestra investigación se utilizó como, método general el científico, con un tipo de investigación básica, de nivel correlacional y diseño correlacional, transaccional. Para aplicar usaremos los instrumentos el inventario (MBI) y el cuestionario (CL-SPC) respectivamente en

cada variable, la muestra la constituye 200 efectivos policiales entre varones y mujeres de una comisaria de Huancayo.

En el Capítulo I, describiremos la realidad de la problemática del estudio de ambas variables, basándonos en las definiciones de las apreciaciones de los autores que brindan sus conocimientos al respecto.

En el Capítulo II, plantearemos un marco teórico en relación al estudio de cada una de las variables, teniendo como modelos importantes la de los autores que trabajaron la relación existente entre las variables antes mencionadas.

En el Capítulo III, planteamos nuestras hipótesis del proyecto considerando la definición de nuestras variables y la problemática de nuestra población a fin de demostrar la relación que existe entre las variables en estudio en las actividades que realizan los efectivos policiales.

En el Capítulo IV, se trata de la descripción de la metodología, tipo, nivel y diseño del presente estudio, también de evidenciar la validez y confiabilidad de las pruebas con las que realizarán la investigación, basándonos en un cronograma de actividades.

En el Capítulo V, Resultados y discusión expresamos las conclusiones a las que arribó de la misma manera se detalla la discusión en base a los objetivos

En el capítulo VI, mencionaremos las referencias bibliográficas que fueron consultadas y utilizadas para nuestra investigación de forma individual con relación a nuestro trabajo, así también se muestra los anexos que están relacionados a nuestro trabajo de investigación.

## CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenidos	vii
Contendos de tablas	ix
Contenidos de figuras	x

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	18
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema general	19
1.3.2. Problemas específicos	19
1.4. Justificación	20
1.4.1. Social	20
1.4.2. Teórica	22
1.4.3. Metodología	23
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos	24

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	25
2.1.2. Antecedentes Internacionales	27
2.2. Bases Teóricas o Científicas	30
2.2.1. Síndrome de Burnout	30
2.2.2. Clima Laboral	34
2.3. Marco Conceptual	39

### CAPÍTULO III

#### HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General	44
3.2. Hipótesis específica	44
3.3. Variables	46
3.3.1. Síndrome de Burnout	46
3.3.2. Clima Laboral	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
4.1. Método de Investigación	48
4.2. Tipo de investigación	49
4.3. Nivel de Investigación	49
4.4. Diseño de la Investigación	49
4.5. Población y Muestra	50
4.5.1. Población	50
4.5.2. Muestra	51
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
4.6.1. Técnicas:	53
4.6.2. Instrumentos:	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	59
4.7. Aspectos éticos de la Investigación	60
<b>CAPITULO V</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1. Descripción de la muestra	62
5.2. Descripción de resultados según objetivos	64
5.3. . Hipótesis General	77
5.4. DISCUSIÓN	86
CONCLUSIÓN	95
RECOMENDACIÓN	97
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	98
ANEXOS	100

**Anexos**

Matriz de consistencia	54
Matriz de operacionalización de variables	56
Matriz de operacionalización del instrumento	58
El instrumento (os) de investigación	64
Consentimientos informados	68
Declaración de Confidencialidad	70
Solicitud a la institución	72
Carta de aceptación de la institución	73
Compromiso de autoría	74



**CONTENDOS DE TABLAS**

Tabla 1 <i>Resultado del personal policial según edad de una Comisaría de Huancayo 2020</i>	62
Tabla 2 <i>Resultado del personal policial según sexo de una Comisaría de Huancayo 2020</i>	63
Tabla 3 <i>Resultado de la variable síndrome de burnout y clima laboral</i>	65
Tabla 4 <i>Resultado de la variable síndrome de burnout y la dimensión autorrealización</i>	66
Tabla 5 <i>Resultado de la variable síndrome de burnout y la dimensión autorrealización</i>	68
Tabla 6 <i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión supervisión</i>	70
Tabla 7 <i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación</i>	72
Tabla 8 <i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación</i>	74

**CONTENIDOS DE FIGURAS**

Figura 1	<i>Resultado del personal policial según edad de una Comisaría de Huancayo 2020</i>	63
Figura 2	<i>Resultado del personal policial según sexo de una Comisaría de Huancayo 2020</i>	64
Figura 3	<i>Resultado de la variable síndrome de burnout y clima laboral</i>	65
Figura 4	<i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión autorrealización</i>	67
Figura 5	<i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión involucramiento laboral</i>	69
Figura 6	<i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión supervisión</i>	71
Figura 7	<i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación</i>	73
Figura 8	<i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación</i>	75

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: Síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020, tiene como propósito de Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020, para lo cual se formuló el problema general ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout con el Clima Laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?, de la misma manera se formuló la hipótesis hay relación de manera inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel correlacional, diseño no experimental correlacional transversal, se trabajó con una muestra de 200 efectivos del personal policial de la Comisaría de Huancayo, a las que se aplicó dos instrumentos de investigación Inventario Burnout de Maslach – MBI, de la misma manera Clima Laboral (CL-SPC). las mismas que se sometieron a la validez y la confiabilidad. Los resultados encontrados al finalizar la investigación se determinaron que existe relación inversa debil entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene  $r_s = -0,362$ , se ubica en la relación inversa débil, además siendo  $0,000 < 0,05$  entonces se corrobora la correlación, donde apesar de tener un alto inidice de sidrome de burnout tratan de mantener un clima laboral adecuada.

**Palabras clave:** Burnout, Clima Laboral y dimensiones.

### **ABSTRACT**

The put a title to research work burnout's syndrome and labor climate in time of pandemia in the police staff of Huancayo's police station, 2020., You have like purpose to Determine the relation that exists between Burnout's and Labor Clima's Syndrome in times of pandemia in the police staff of Huancayo's Police Commissioner, 2020. The one for which the general problem was formulated What is the relation between Burnout's Syndrome with the Labor Climate in times of pandemia in the police staff of Huancayo's Police Station, 2020? The syndrome of burnout and labor climate formulated the hypothesis itself for which he relates to each other of inverse way in times of pandemia in the police staff of Huancayo's Police Station, 2020. Investigation is located at the quantitative focus, fact-finding letter type. The same that submitted to validity and the reliability of the instruments. The results found when finalizing investigation are It Was Determined than exists inverse weak relation between Burnout's and Labor Clima's Syndrome in times of pandemia in the police staff of Huancayo's Police Commissioner, 2020. He has right after applying the fact-finding instruments rs 0.362, is located at the inverse weak account, besides being 0.000 then correlation corroborates 0.05 itself, where apesar of having a height sidrome's inidice of boirnout tartan of holding a labor climate made suitable

**Key words:** Burnout's Syndrome, Labor Climate

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

En tiempos de pandemia en la que vive la provincia de Huancayo frente a esta amenaza dada por el Coronavirus (Covid 19), y siendo el personal policial la primera línea de seguridad, atención y protección al público en general, se ha evidenciado la insuficiencia en los equipos de protección al personal ante el riesgo de contagio y el incremento en las horas de labor y por ende el estrés laboral, esto nos muestra que el personal policial este experimentando cambios emocionales y teniendo una percepción de un clima laboral inapropiado la cual nos motiva para realizar la presente investigación.

Según Freudenberger (1974), citado en Bosqued, (2008), definió al Burnout como “Un conjunto de síntomas médicos, biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva

de energía”. (p.19) en tal sentido, los síntomas causados por este síndrome pueden afectar a la persona que lo padece de manera general, afectando de esta manera su desempeño laboral tanto dentro de la organización donde labora y como en el aspecto personal familiar.

Para Maslach y Jackson (1981), consideran como “síntomas del Burnout el: Agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal en el trabajo” (p. 01), en esta situación los trabajadores perciben su agotamiento físico y emocional, ocurre frecuentemente con los trabajadores donde sus tareas cotidianas se circunscriben al servicio de otras personas, también parece ser respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios, produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas; lo que hace percibir que, el contacto con diversas personas y estas con sus diversos problemas, cargan de emociones negativas repercutiendo el entorno personal y laboral.

Según Gil- Monte y Peiró (2007), refieren que “la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo está asociada a la necesidad de estudiar los procesos causados por el estrés laboral”. Situación que hace meditar a las diversas organizaciones y han visto por conveniente la necesidad de preocuparse más por la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados, (p. 434) en relación con ello, se puede afirmar que el estrés causado por el síndrome de quemarse afecta de manera considerable al trabajo diario que realiza la persona afectada.

Según Ramírez y Zurita (2009), puntualizan que “las personas que presentan una visión positiva frente a la labor que realizan, como una carrera o una vocación, presentan menos probabilidad de padecer del Síndrome de Burnout”, mientras que,

los colaboradores que consideran a su trabajo únicamente como una simple labor, presentan el Síndrome o presentan el riesgo de sufrirlas.(p. 134) en consecuencia, se estima que las personas que realizan un trabajo por obligación o por necesidad y no por vocación, se encuentran propensos a padecer del síndrome de Burnout.

Por otro lado, la Guía de Clasificación CIE 10: Z73.0, considera al Síndrome de Burnout como problemas que se relacionan con el Manejo de las Dificultades de la Vida, y lo define como “Síndrome psicológico causado por un cúmulo de circunstancias, como el estrés crónico, la sobrecarga profesional, los horarios excesivos de trabajo, el agotamiento emocional y una insoportable sensación de falta de realización personal”. (p. 269) al respecto, estaríamos evidenciando de este modo la frustración de la persona que lo padece, afectando su organismo de manera integral.

En tal sentido, esto puede afectar a cualquier colaborador en cualquier tipo de empresa, sin embargo, es frecuente entre el personal de salud, personal policial, promotores de salud y otras profesiones con gran carga emocional y que exigen un fuerte compromiso personal para con su ocupación, los deportistas de alto nivel son sometidos de forma extensa a profundos entrenamientos y no recaudan la suficiente recompensa, por ende, también son afectados por el síndrome. Este Síndrome se manifiesta por sentimientos de impotencia con cansancio, agotamiento, depresión, insatisfacción, irritabilidad y una actitud cínica o suspicaz, a los que pueden sumarse múltiples molestias físicas tales como: insomnio, cefaleas, mareos, mialgias, trastornos digestivos, infecciones, trastornos respiratorios y circulatorios.

Para la Organización Mundial de la Salud – OMS en su publicación del 28 de mayo del 2019 – El agotamiento se incluye en la onceava Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE – 11) como “fenómeno ocupacional, que no se

clasifica como una condición médica”. Esta se describe en el capítulo: “Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de la salud”, sin embargo, no se clasifican como enfermedades o afecciones. El agotamiento se define en la CIE11 de la siguiente manera: “El agotamiento es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”. Lo caracteriza por tres dimensiones: “Sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía, mayor distancia mental del trabajo de uno, y una sensación de ineficacia y falta de realización”. El agotamiento principalmente nos menciona a las manifestaciones en el medio ocupacional y no debe adaptarse en describir experiencias en otras zonas de la vida, por lo que el agotamiento se incluye en la CIE-10, en la misma clase que en el CIE-11, siendo la explicación actual la más especificada.

Según la 2º ORGANIZACIÓN MEDICA COLEGIAL DE ESPAÑA (2020) menciona que la Organización Mundial de la Salud – OMS en la 72 asamblea mundial de la salud que se realiza anualmente en la ciudad de Ginebra, ha reconocido al Burnout o “Síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como una enfermedad, esto después de décadas de estudios, dicho diagnóstico entrará en vigencia a partir del 2022.

Para Tagiuri y Pace (1968), coinciden en señalar que “el clima laboral es una cualidad del medio ambiente de una organización cualquiera que fuera”, experimentadas por sus integrantes y estos surten efectos en su proceder, por lo tanto, los valores como relación cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman aquellas conductas y actos de las personas. (p. 04), en este sentido, se



demuestra que el clima laboral es muy importante en una organización para el buen desempeño de los integrantes y del progreso de la organización.

Según James y Jones (1974), conciben que el “Clima Laboral no puede entenderse sin una referencia expresa al que puede denominarse Clima Psicológico, que se encuentran en relación con las conductas y motivaciones de los trabajadores”, aludiendo al comportamiento objetivo de los trabajadores. (pag. 04) en consecuencia, las buenas conductas y buenas motivaciones de los trabajadores dentro de la empresa harán que se desarrolle un adecuado clima psicológico y con ello el mejoramiento del Clima Laboral dentro de la organización.

Según Flippo (1984), asocia el clima laboral con el meteorológico, en la que asegura que esta afiliación se refiere a las “condiciones ergonómicas ambientales de la organización, atributos, organización y tipos de dominio, que realizan cambios entre las relaciones, comportamiento y acción de los diferentes elementos de la institución”. (pag. 05) por lo que, es importante la adaptación del personal a ciertos cambios de una organización ya sea en el aspecto de recursos humanos o estructura de la organización.

Para Maslach & Jackson (1997), quienes mencionan que, “el personal de policía que atiende a los ciudadanos presenta una estructura de estrés laboral asistencial algo distinto; en estos profesionales se da una elevada y significativa Despersonalización ( $z=0.36$ ), una buena Realización Personal ( $z=0.11$ ) y un descenso significativo en su Cansancio Emocional ( $z=0.40$ )”, esto nos hace ver que en este grupo no se observan las agrupaciones previstas en las escalas del MBI (relación positiva entre CE y DP y negativa entre estas dos y RP), ya que al incremento de un

DP debería asociarse a una caída en RP lo cual no sucede en este grupo, por lo que es necesario realizar nuevos estudios.

Para Coaguila y Velasquez (2018), en su investigación “*CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL POLICIAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE CRIMINALISTICA DE LIMA Y AREQUIPA*”, hallaron que los miembros de la policía padecen de síndrome de Burnout, y perciben por lo general un clima laboral perjudicial en su centro de labor, por lo cual mencionan que existe una relación estadística entre las dimensiones del clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal policial examinado tanto de Lima como de Arequipa. Es así que la autorrealización ( $r=-.216$ ;  $p<.05$ ), involucramiento laboral ( $r= -.282$ ;  $p<.05$ ), supervisión ( $r=-.185$ ;  $p<.05$ ), comunicación ( $r= -.298$ ;  $p<.05$ ) y condiciones laborales ( $r= -.158$ ;  $p<.05$ ) se relacionan de forma inversamente proporcional con el agotamiento emocional. Además la autorrealización ( $r= -.216$ ;  $p<.05$ ), y la comunicación ( $r= -.269$ ;  $p<.05$ ) se relacionan de forma inversamente proporcional con la despersonalización. Por último, la autorrealización ( $r= .276$ ;  $p<.05$ ), involucramiento laboral ( $r= .244$ ;  $p<.05$ ), supervisión ( $r= .169$ ;  $p<.05$ ), comunicación ( $r= .264$ ;  $p<.05$ ) y condiciones laborales ( $r= .168$ ;  $p<.05$ ) se relacionan de forma directamente proporcional con la realización personal.

## **1.2 Delimitación del problema**

*Delimitación temporal:* El estudio se realizará con una duración de cuatro meses, a partir del mes de octubre del año 2020 hasta el mes de febrero del 2021.

***Delimitación espacial:*** El estudio se llevará a cabo en la Comisaría de Huancayo, ubicada en el Jr. Ferrocarril N° 555 en la provincia de Huancayo desde octubre del 2020 hasta febrero del 2021.

***Delimitación Teórica:*** Mediante la investigación, se podrá conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout con el clima laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?

#### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión del involucramiento laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de las condiciones laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?

## **1.4 Justificación**

### **Social**

La siguiente investigación radica en la problemática que enfrenta el personal policial en cuanto a los factores que influyen a generar el Síndrome de Burnout y alterar el Clima Laboral en la labor cotidiana que realiza dicho personal. Las demandas del medio, la competencia laboral, cambios de rutinas, la costumbre a una vida acelerada o sedentaria puede generar el Síndrome de Burnout. En tal sentido, teniendo presente que en nuestra actualidad el estrés laboral se ha incrementado por los diferentes elementos que existen en nuestra actualidad, que alteran nuestros estilos de vida, así como el ambiente que nos rodea, los agentes estresores que van en aumento, y se presentan en diferentes situaciones. A esto no se hace ajeno el personal policial ya que se han incrementado sus labores por los conflictos sociales y la coyuntura del momento con la llegada de un virus letal a inicios del primer trimestre del 2020, siendo OMS que califica el brote del COVID-19 como una pandemia tras extenderse el contagio en más de cien países de manera simultánea; en el Perú el primer caso se dio el 29 de febrero, y debido al aumento exponencial de contagios, el presidente de la república decreta Estado de Emergencia y aislamiento social obligatorio (cuarentena) a nivel nacional desde el 16 de marzo, posteriormente incluye el toque de queda nocturno y dominical,

medidas que se fueron ampliando hasta en cinco oportunidades; siendo así que desde el inicio de la pandemia en el país, hasta la fecha los efectivos de la Policía Nacional del Perú vienen trabajando en primera línea, así como lo hacen de manera más cercana a los pacientes infectados con este virus el personal de salud (médicos, enfermeras, químicos, farmacéuticos, etc), habiéndose afectado e incrementado sus horarios laborales de rutina, puesto que tenían que cubrir más horarios de servicios policiales durante las 24 horas del día, aquejando de esta manera su estado físico y emocional, esto hace que el personal policial realicen labores que demandan mayor esfuerzo ya que realizan diferentes actividades de sus funciones.

A todo esto, hay que incrementar la sobrecarga de trabajo personal, ya que la gran mayoría de efectivos cuentan con familia, así mismo se dan diversas situaciones dentro de los servicios realizados de cada efectivo en cada unidad donde laboran tales como; la incompatibilidad entre compañeros de grupo, diferencia de caracteres, entre otras dificultades que se puedan presentar dentro de la convivencia laboral, produciéndose una fuente productora de estrés. Sabemos que en los últimos años se ha generado un gran aumento de las patologías que desde el punto de vista físico (enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares, diabetes mellitus, déficits inmunológicos) y psicológicos (ansiedad, depresión, insomnio), que se enlazan con el estrés. Siendo así que el personal policial como elemento de una organización jerarquizada, enfrenta diariamente estados que producen estrés, teniendo que mantener un estabilidad físico y mental que les permita ofrecer un buen desempeño laboral, así también deben poseer cualidades innatas y una personalidad que los haga capaces de afrontar situaciones o eventos que causen estrés, adoptando diversos elementos con los que afronte y/o se adopte

la situación que se les presente en el momento, contribuyendo de esta manera a que el personal policial cumpla sus actividades de manera efectiva y eficaz.

Con la finalidad de medrar aspectos que coadyuven a llegar a padecer de Síndrome de Burnout, se trabajará con el personal de salud de su centro médico (Sanidad policial de Huancayo), y con el jefe comisario quien será una pieza importante para que el personal a su cargo reciba idóneas y oportunas orientaciones referentes a cómo evitar llegar a padecer de Síndrome de Burnout y mejorar su Clima Laboral, de esta manera el personal policial tendrá el conocimientos básico para evitar llegar a padecer el síndrome en mención y poder mejorar su Clima Laboral, en beneficio de desarrollar un adecuado estilo de vida.

### **Teórica**

Los conocimientos e informes sobre investigaciones de ambas variables, son captados de estudios realizados en nuestro medio, los cuales no tienen adecuación a nuestro contexto. Con esta investigación favorecerá como información local para estudios posteriores en cuanto a la relación que existe entre estas variables en el personal policial, del mismo modo dar a conocer los cambios que se dan cuando surgen acontecimientos trascendentales como lo es la pandemia mundial a causa del COVID-19. La investigación se da a base de una perspectiva clínica que está relacionado con un estado crítico y sobre todo de una tendencia de la personalidad junto con un alto estrés en el trabajo, y la perspectiva psicosocial de Gil-Monte y Peiró menciona que este síndrome es una réplica al estrés laboral en la cual las características son la representación de caída profesional, agotamiento emocional, y tener posturas negativas hacia los compañeros de trabajo. Además, servirá para

conocer la relación existente con el clima laboral comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que los mismos perciben que lo establece Rensis Likert (1965). Así también se infiere sobre la población policial que no se sienten satisfechos en su trabajo lo cual ocasionan un clima laboral inverso y significativo en relación al síndrome de Burnout.

### **Metodología**

En la investigación se utiliza los instrumentos del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de C. Maslach y S. E. Jackson la cual presenta una adaptación a la población peruana, Llaja, Sarriá & García (2007), contando con una validez factorial, convergente y discriminante, la Escala de Clima Laboral (CLSPC) de Sonia Palma Carrillo, que cuenta con la valides correlacional positivas y significativas en las cinco dimensiones del clima organizacional (mayores a 0.6) y en cuanto a la confiabilidad reportada, la escalada presenta correlaciones de .97 (Alfa de Crombach) y de .90 (Split Half de Guttman), lo cual presenta una alta consistencia, así mismo, dichos instrumentos serán adaptados a la población de tal manera que son válidos y confiables por medio del análisis estadístico los cuales pueden ser utilizados en otro contexto que se ajusta a nuestra realidad local de la población objeto de estudio, de la misma forma servirá como antecedentes para que puedan realizar nuevas investigaciones.

## 1.5 Objetivos

### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y clima laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

### Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de Involucramiento Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de Supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación que existe en el síndrome de Burnout y la dimensión de Comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de Condiciones Laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Según Pérez y Taipe (2017) en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo”, estiman como propósito establecer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras, por lo que se basó su estudio descriptivo con un diseño correlacional. Teniendo una población de 120 profesionales de enfermería, para ello utilizo el Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) y Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados confirman que la relación que existe entre estas dos variables en estudio muestra resultados como el 12% de enfermeros con Síndrome de Burnout alto, el 8.7% presentan una alta insatisfacción laboral donde ( $p < 0.01$ ).

Para Chuco y Peña (2018) en su investigación “Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo”. Con un tipo de estudio aplicada descriptiva correlacional, en 120 profesionales asistenciales licenciados en enfermería, con la finalidad de

determinar la relación del Clima Laboral y Síndrome de Burnout del profesional de enfermería en emergencia por lo que aplicaron. Para ello utilizó el instrumento de investigación cuestionario y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Teniendo como resultado que, si existe relación inversa entre el clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, el resultado que llegaron es a una puntuación de  $-0.780$  que nos indica que presenta un coeficiente de correlación negativo moderado.

Según los autores Gago, Martínez y Alegre (2017) en su investigación “Clima Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadoras enfermeras de un Hospital General de Huancayo”. Donde cuyo objetivo es determinar la relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras. Realizó dentro del enfoque de investigación cuantitativo, descriptivo y correlacional. Teniendo una población de 97 enfermeras. Utilizando la Escala de Clima Laboral (CLIOR SCALE) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Llegando a un resultado que evidencia que existe correlación estadísticamente significativa entre el Clima Laboral con la dimensión Realización personal del Burnout ( $r= .297, p= .003$ ) con un tamaño del efecto pequeño (Cohen, 1988).

Según Velasquez y Coaguila (2018) en su tesis “Clima laboral y síndrome de burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa” realizado en la ciudad de Lima y Arequipa, centró su estudio en 200 sub oficiales en el Departamento de Criminalística de Arequipa y 600 en la Dirección Ejecutiva de Criminalística de Lima, con el propósito de establecer relación entre la percepción del clima laboral y síndrome de burnout en el personal

policial, para ello utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CLSPC). Los resultados mostraron una relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout ( $\chi^2= 14.004$ ;  $p < .05$ ), se puede apreciar que los policías que sufren de síndrome de Burnout perciben mayormente un clima laboral desfavorable (39%) o muy desfavorable (50%) en su institución.

Para Consuelo (2017) quien desarrolló la investigación titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima”, su propósito fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú – Lima. En tal sentido realizó una investigación correlacional, teniendo una población de 180 personal asistencial de dicho hospital. Para el estudio se hizo uso de la Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS) y el Cuestionario para medir Desempeño Laboral, llegando a la conclusión que si existe una relación significativa y moderada entre estas dos variables donde el  $\rho = 0.876$  y el p valor es menor que 0,05.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Para Gavilanes (2015) en su tesis titulado “Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita en Ambato, Ecuador”, cuyo objetivo fue analizar el Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral. Realizó una investigación de tipo descriptiva. Teniendo una población de 57 trabajadores de ambos sexos. Para el estudio en mención se hizo uso de la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta Great Place

to Work (Clima Laboral). Llegó a la conclusión que al evaluar el síndrome de burnout en cuanto a las dimensiones se puede apreciar que existe una alta relación entre ambas variables de estudio, además se puede apreciar un considerable porcentaje de trabajadores presentan en cansancio emocional.

Para Gómez (2017), en su investigación titulada “El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres”, con un tipo de estudio de análisis, teniendo una población de 45 trabajadores, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. Para ello utilizo el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Clima Laboral de la Escala CL-SPC. Teniendo como resultado las correlaciones se mostró que los componentes de Agotamiento Emocional (- ,498;  $p < ,01$ ), Despersonalización (-,413;  $p < ,01$ ) y Problemas de Realización personal (-,518;  $p < ,01$ ) junto con la valoración global del MBI (-,573;  $p < ,01$ ) se correlacionan de manera moderada y negativa con el Clima Laboral. Es decir, que los elementos ligados al Síndrome de burnout cavarían con el clima laboral.

Para Guzmán (2018) en su investigación titulada “Síndrome de burnout y clima organizacional en el instituto técnico de formación para el trabajo y el desarrollo humano surcolombian”, cuyo objetivo fue identificar el nivel de prevalencia del síndrome de burnout, y luego correlacionarla con las variables del clima organizacional. Realizo un estudio de corte cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Teniendo una población de 20

docentes del municipio de Pitalito, Huila. Para el estudio se hizo uso de Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de clima organizacional de Koys y Decottis. Teniendo como resultado los niveles bajos para las dimensiones de Cansancio emocional y Despersonalización, y para la Realización personal un nivel medio. La habilidad de afrontamiento más eficaz es el Afrontamiento activo. Por último, la dimensión organizacional más dinámica es la de Autonomía. Finalmente, se hallaron correlaciones positivas entre las variables anteriores.

Según Vasiley (2017) en su trabajo, Evaluación del Síndrome de Burnout, satisfacción laboral y clima laboral en enfermeros de hemodiálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante, tuvo como objetivo analizar los riesgos que pueden presentar los enfermeros de diálisis de tres hospitales de la provincia de alicante para sufrir síndrome de Burnout, el clima laboral que presentan y la satisfacción laboral que sienten. Realizo una investigación correlacional, teniendo una población de 22 trabajadores en total y se seleccionó de manera aleatoria. Para el estudio se hizo uso del Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y la Escala de Clima Organizacional (CLIOR). Llegando a la conclusión mediante correlaciones de Pearson se consiguió afirmar la existencia de relaciones significativas negativas entre síndrome de Burnout y clima laboral, y síndrome de Burnout y satisfacción laboral, por otro lado, se confirmó la relación significativa positiva entre clima laboral y satisfacción laboral.

Según Álvarez, Chacón y Sánchez (2019) en su investigación “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chilr”. Con un diseño de investigación de tipo ex post facto retrospectivo con alcance

descriptivo –correlacional y causal, en 290 participantes, con la Satisfacción Laboral en funcionarios de Gendarmería de Arica – Chile. Para ello utilizo Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Cuyo resultado muestra que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO. Por otro lado, los participantes que presentan altos niveles de satisfacción laboral en su trabajo, están más realizados personalmente, a diferencia de los que presentan baja satisfacción, pues están más agotados emocionalmente y despersonalizados con su trabajo. Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

Existen diversos autores donde nos explican y dan a conocer diversos modelos teóricos y explicativos sobre el Burnout en las cuales se considera en este trabajo.

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

Para Salanova, Bresó y Schaufeli (2005) El burnout se da inicio en EE.UU. a mediados de los años setenta y lo define como “la forma de describir las reacciones adversas que se producía durante el trabajo en especial en aquellas que son de servicio social”, así también aporta que la psicología social de Maslach es fundamental, después de esto medita sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para explicar un nuevo síndrome clínico que permite caracterizar por el agotamiento que se registra entre los profesionales de la salud mental.

El síndrome ha sido siempre expresado como una alteración a la forma de actuar de los adivores, por ello es que muchas veces los que tienen un cansancio emocional ya están entrando a sentir los síntomas propios de este síndrome y requieren ser atendidos con un tratamiento especial y pueda superarlas para el beneficio de la empresa.

Para Maslach y S.E. Lackson (1997) plantean que la atención en un entorno de trabajo laboral, participa durante el proceso de formación del estrés o también conocido como agotamiento psíquico, esta afirmación, enfatiza la importancia de los aspectos emocionales en el estado del síndrome de Burnout, por tanto manejar estrategias de afrontamiento apropiadas, tendrán implicaciones positivas en la identidad profesional y las conductas laborales de los individuos que pertenecen a una organización.

Para la profesora Maslach, es considerada como una enfermedad que se presenta con mayor frecuencia en profesionales de ayuda o profesionales de servicio, porque permanentemente están tratando con personas muchas veces que también están estresadas.

### ***Síndrome Tridimensional de Burnout***

Para Maslach y Jackson (1997), hace una investigación donde definen al Burnout como un Síndrome Tridimensional ya que está distinguido por tres factores como el cansancio emocional, la despersonalización y también la realización personal.

Según Maslach y Jackson (1997), consideran como el agotamiento emocional entendida como la percepción que tiene el trabajador al no contribuir

más y se siente agotado. Por otro lado, considera la despersonalización, que se caracteriza por el desarrollo de sentimiento y de la misma manera las actitudes negativas hacia los demás y si está en una empresa hacia los propios clientes.

Finalmente, en cuanto a la realización personal considera como la percepción de la escasez personal y la baja autoestima, si es profesional es la baja autoestima profesional, pero es fundamental que estos aspectos en los trabajadores se deben de realizar el tratamiento oportuno antes que se sienten con mayor síntoma y pueda perjudicar a los propios trabajadores o también a los que viene de afuera.

### ***Causas del Síndrome de Burnout***

Se da inicio por la creación de variables físicas, psíquico y sociables, para ello influyen estresores que son muy consecutivos en el trabajo, la cual desmotiva al empleado y por consiguiente la incapacidad social y laboral.

Según Thomaé, Ayala y Sphan (2006), mencionan el origen como un grupo de diversos factores y complejos, siendo los más conocidos el desgano, apatía y estrés, teniendo como inconveniente la superación de la carrera profesional y así también produciendo límites económicos, la demasía laboral, carente de orientación y capacitación, así como aislamiento.

Como se manifiesta existe una serie de factores que inciden de mayor a menor grado, pero es fundamental realizar las acciones inmediatas para que estas causas no generen mayores efectos en los demás trabajadores que mayormente están en contacto entre ellos.



### ***Respecto consecuencias del síndrome de Burnout***

Gil Monte y Peiró (1997), considera que los reflejos refieren que se concentran en dos puntos: consecuencias para el trabajador y de la misma manera respecto a la organización o también llamada el ámbito organizacional del personal.

### ***Componentes Personales***

*Edad.* Para Gil Monte (1997), indica que “la relación a la variable edad, los estudios demuestran que, a más edad hay menor tendencia a experimentar el síndrome”, esto nos indica que a mayor tiempo de trabajo el síndrome va en aumento, pero a favor de la persona por que va ganando confianza, seguridad y firmeza en el ámbito laboral, por consiguiente, cuando son más jóvenes son menos vulnerables a la presión del trabajo. Es decir que los jóvenes son los que más muestra mayor índice del Síndrome.

*Sexo.* Para Maslach y Jackson (1997), han comprobado que “las mujeres son más propensas al cansancio emocional y la elaboración profesional, el hombre en la dimensión de despersonalización”, esto se debe a que la mujer por presentar más roles en el hogar, sintomatologías depresivas y mayor conflicto de rol en el trabajo y familia están más propensas a padecer del síndrome.

*Estado civil.* Se considera que las persona solas, solteras o separadas padecen de mayor agobio y una menor evolución personal con algunos síntomas de fatiga presentando mayor despersonalización, por lo contrario aquellas personas que están bien casadas y conviven con parejas estables. Tamnien se

considera que la presencia o no de hijos hace que puedan ser más fuertes al síndrome y esto se da a que poseen mayor responsabilidad y pueden manejar algunos factores que producen estrés.

*Horario de trabajo.* Podríamos considerarlo que son una de las principales causas que se presenta con gran frecuencia en muchos cuando realizan mayor porcentaje de horas de trabajo con las jornadas eternas, con turnos de 10 a más horas. Se sienten agotados y sufren los malestares.

### ***Factores Laborales o Profesionales***

El ambiente donde se realizan la labor es fundamental, de la misma manera la sobre carga laboral, los mínimos salarios, un clima laboral deteriorado, escaso trabajo en equipo o también excesiva presión de los jefes o coordinadores que hacen que se desencadene.

*Factores Sociales.* Muchas veces el profesional por el hecho de tener una alta consideración social realiza trabajos mucho más exigentes, abandonando a la familia, y presión o bajos salarios lo que originan este síndrome.

*Factores Ambientales.* El deceso de un migo, o compañero de trabajo o el fallecimiento de un familiar hace que se pueda generar una serie de reacciones pueden generar las causas del Burnout.

### **2.2.2 Clima Laboral**

Para Sonia Palma (2004), plantea que el Clima Laboral es la “percepción del trabajador con respecto a su ambiente de trabajo. El clima laboral, como variable, es considerada como multidimensional”, según como lo proyecta la misma autora,

de manera que esto involucra que su medición se apertura hacia distintos ámbitos; en lo que enfatiza la supervisión, la comunicación, las condiciones laborales, la autorrealización y el involucramiento laboral con los cualidades y modelos de la institución. Podemos mencionar que estas medidas pueden cambiar dependiendo de la importancia que les propongan a los trabajadores de la organización.

Según Sonia Palma (2005), menciona que la satisfacción laboral se define como “la disposición relativamente estable hacia el trabajo, la cual estará basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”, pues la autora para medir pone a consideración cuatro factores importantes como: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y autorrealización.

Según Lewin, Lippitt y White (1939) en cuanto al concepto de Clima Laboral encontraron que “el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo”, pues podemos considerar que para el sujeto es importante el clima o entorno que percibe y pues esto va a influenciar en su conducta.

Según Ángel José Olaz Capitán Papers 91 (2009) menciona que “el clima laboral tiene que ver con las sensaciones, no siempre generalmente compartidas por los miembros de un equipo humano y que se recogen bajo otros términos más cotidianos como el ambiente”, por ese motivo pone en discusión cómo el mismo trabajador puede apoyar a un progreso, conservación o un rebajamiento del clima laboral, es entendible que otros agentes externos – como clientes, competidores y

proveedores, entre otros -, a través de sus actitudes y comportamientos colectivos, influyen en la salud del clima laboral.

Según Parker (2003) nos dice que “el clima laboral no es una excepción”, puesto que en nuestra actualidad y casi 70 años después de que empiece la caracterización y a intentar su formalización, no presenta un grado de consenso sobre un concepto al uso.

Patterson (2005) “El clima laboral puede entenderse como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido”, es decir cuál es la conducta que muestran los integrantes de la comunidad laboral, pues intentan perfeccionar las sensaciones experimentadas por las personas en el trayecto de sus actividades acompañadas al marco del trabajo.

Para Tagiuri (1968) y Pace (1968) coinciden en señalar que “el clima laboral es ante todo una cualidad del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta”, en otras palabras podemos considerar que una organización depende mucho de su medio ambiente puesto que da un gran valor como referencia cultural y se hacen presentes en la principal forma en que se constituye los comportamientos y actos de los sujetos.

Según James y Jones (1974) apuestan por una definición en la que “el clima laboral no puede entenderse sin una referencia, expresada al que puede denominarse clima psicológico”, pues su definición encuentra una clara conexión con las conductas y las motivaciones de los trabajadores.

Para Flippo (1984), en tono didáctico, relaciona “el clima laboral con el meteorológico, aseverando que este constructo se refiere a las condiciones ergonómicas ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de

liderazgo”, el autor nos menciona que las relaciones, el medio y la organización hacen un gran efecto sobre el comportamiento que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización.

Según Desseler (1979) concibe el clima como “las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos”, para ello lo principal para el sujeto es la estructura y recompensa que se tiene en la organización, así también que en recursos humanos lo consideren y brinden apoyo, dicho de otra forma, un conglomerado de aspectos que interrelacionan entre sí y que restauran el significado preliminar otorgado al clima.

Según Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento en el de las personas en la organización”, lo que indica que cada organización se difiere de otras por sus principales características lo cual repercuten en su personal.

Según María Jesús Bordas Martínez (2019) en su libro Gestión estratégica del Clima Laboral, refiere que desde “un enfoque global y dinámico, se considera a las organizaciones como contextos ambientales y culturales, psicológicamente significativos para sus miembros”, esto quiere decir que los comportamientos, individuales, grupales y organizacionales están en interrelación y se inciden entre sí. Por tal sentido, el ambiente organizacional condiciona el desempeño de las labores, la obtención de objetivos y el grado de bienestar psicológico de sus

elementos. Por último consideremos el Clima Laboral se define al ambiente de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos ciertos e inciertos que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. En tal sentido puede ser descrito y percibido por los agentes de la organización desde el punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun mostrando el estado de una organización, en un determinado tiempo, el clima laboral puede variar, siendo los propios sujetos, pero muy especialmente, los jefes de la organización quienes son los principales agentes de cambios para la generación.

Según Hodgetts y Altman (1985) definen como “un conjunto de características del lugar de trabajo, que son percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. Podemos considerar que este tipo de características; suelen ser ciertos o inciertos, presentados en su estructura, descripción de puestos, normas de desempeño, remuneraciones, tipo de liderazgo, mecanismos de apoyo y valores de trabajo como lo mencionan los autores.

Para Goncalves (2010) hace referencia en cuanto al clima laboral por tener apariencias únicamente inciertas y principales de una organización por lo que menciona que el clima organizacional es “un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”. Así mismo Maish, (2004) nos dice que el

clima laboral “es un concepto muy complejo, sensible y dinámico a la vez”, podemos decir que es complejo ya que emplea muchos elementos, así también es sensible porque estos elementos pueden perjudicar y por último dinámico ya que al estudiar los elementos podemos mejorarlos poniendo en práctica los actos correctivos.

Según Hernández (2006) se describe al clima laboral como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”,

Falcón y Díaz (2007) demostraron que “la percepción de un clima laboral negativo genera un declive en la motivación para el trabajo”, es por eso que en gran medida afecta también la satisfacción laboral de los empleados de una organización.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1 Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (1997), menciona “es una forma inadecuada de afrontar el estrés laboral, desarrollando en el sujeto el desgaste físico y también emocional”, consideramos que todo esto se da por la carga laboral ante las propias exigencias que se da por el accionar del trabajo, lo cual nos presentan tres aspectos: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

#### ***Cansancio Emocional***

Maslach & Jackson (1997), menciona que sus “elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo”; lo que nos refiere es que a mayor saturación de labor se presenta una expresión clara de dichos sentimientos, “Me siento emocionalmente agitado por mi trabajo” (p.8).

### ***Despersonalización***

Maslach & Jackson (1997), los elementos de esta escala describen “una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional” (p.8), en cuanto a esta escala y la anterior, podemos considerar que las puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial, lo cual nos indica que la persona con sus actitudes y afrontamiento a los cambios se relacionan y se presentan como aspectos del síndrome.

### ***Realización personal***

Maslach & Jackson (1997), esta escala contiene elementos que describen “sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas” (p.8), en comparación a las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; ya que tener el éxito y la competencia son sus mejores armas para sobresalir dentro del grupo de trabajo.

## **2.3.2 Clima Laboral**

Palma (2004), el clima laboral es entendido como “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo”, dicho de otra forma el ambiente de



trabajo permite una apariencia diagnóstica que puede brindar actos preventivos y correctivos útiles para fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados de las empresas.

### ***Autorrealización***

Palma (2004), es la “apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro”, se considera a las oportunidades que la organización brinda a sus trabajadores para poder progresar. Ejemplo de ítems en esta área son:

- “Existen oportunidades de progresar en la institución”
- “Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse”

### ***Involucramiento laboral***

Palma (2004), es la “identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”, dicho de otra manera la autora nos refiere que el trabajador debe estar comprometido con su organización para una mejor productividad. Ejemplo de ítems en esta área son:

- “Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización”.
- “Las trabajadoras están comprometidas con la organización”.

### ***Supervisión***

Palma (2004), son las “apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral”, vale decir que el empleado no solo depende de el para el buen funcionamiento sino que también la relación de apoyo y orientación en las actividades que forman parte de su desempeño diario es parte del desarrollo. Ejemplo de ítems en esta área son:

- “El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan”.
- “La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar”.

### ***Comunicación***

Palma (2004), es la “percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa”, esto es que el trabajador debe dar y recibir una información clara para una buena atención a usuarios y/o clientes de la misma, Ejemplo de ítems en esta área son:

- “Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo”.
- “La institución fomenta y promueve la comunicación interna”.

### ***Condiciones laborales***

Palma (2004), es el “reconocimiento que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”, en otros términos es indispensable

que la organización brinde remuneraciones, mejoras en cuanto al material de trabajo para una buena condición laboral. Ejemplo de ítems en esta área son:

- “La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones”.
- “Se dispone de tecnología que facilita el trabajo”.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y clima laboral es de manera inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y clima laboral no se relaciona de manera inversa en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

#### 3.2. Hipótesis específica

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de autorrealización se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

- H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de autorrealización no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión el involucramiento laboral si se relaciona inversa laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- H0** La relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión del involucramiento laboral no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.
- H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de supervisión se relacionan inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.
- H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de supervisión no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de comunicación se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.
- H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de comunicación no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales no se relacionan inversa en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

### 3.3. Variables

#### 3.3.1. Síndrome de Burnout

##### *Definición conceptual*

El síndrome del quemado según C. Maslach y S. E. Jackson (1981), “conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal y puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas”, es decir que principalmente implican en las personas con atenciones al público ya que presentan agotamiento físico, mental y emocional.

##### *Definición operacional*

La variable fue medida a través del Inventario Burnout de Maslach - MBI (número de ítem 22) para evaluar el grado en que el personal policial de la comisaria de Huancayo percibe un agotamiento emocional, así también la presencia de despersonalización y nivel de realización personal motivada por el estrés crónico a causa del trabajo.

### **3.3.2. Clima Laboral**

#### ***Definición conceptual***

El Clima laboral para Forehand y Von Gilmer (1964), es “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones”, es decir cada organización tiene una característica y estructura esencial que lo hacen muy distintas a los demás.

#### ***Definición operacional***

La variable fue medida a través de la escala Clima Laboral (CL-SPC) (número de ítem 50) que evalúa el clima laboral en el personal policial, la cual medirá en nivel de percepción del personal, policial con respecto a su ambiente de trabajo con aspectos vinculados a las posibilidades de autorrealización, involucramiento en las labores asignadas, la supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en unión con sus demás compañeros de trabajo y las condiciones laborales que facilitan el desarrollo de su trabajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

Para Sánchez & Reyes (2017), la metodología usada para este estudio es científico, porque “es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas fijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p. 29), esto nos indica que al realizar nuestro trabajo lo realizaremos con una secuencia de paso por paso y así llegar a un punto.

Para Sánchez & Reyes (2017) el método específico que se usará en esta investigación será el hipotético deductivo pues es “parte de una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” (p. 59), la cual nos indica que nuestra hipótesis puede resultar diferente a la afirmación del hecho.



## **4.2. Tipo de investigación**

Según Sánchez & Reyes (2017), el tipo de investigación será básica, pura o fundamental porque “nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos” (p. 44), pues se indagará para así acrecentar los conocimientos teórico en la información de la realidad.

## **4.3. Nivel de Investigación**

Para Hernández, Fernández, & Babtista (2014), el nivel de estudio es correlacional porque “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”, pues pretende responder a nuestras preguntas si existe la relación entre las dos variables y conocer la magnitud de asociación y si se tiene base para predecir con mayor o menor exactitud.

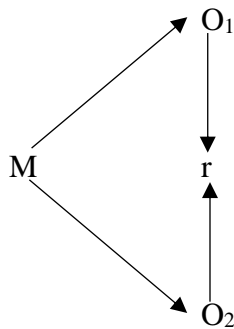
## **4.4. Diseño de la Investigación**

Según Hernández et.al. (2014), el diseño de estudio será de diseño no experimental pues “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien lo realiza” (p. 152), lo que nos indica que en nuestro estudio no vamos a variar la estructura premeditada de las variables independientes y solo se observara los fenómenos tal y como se dan en su entorno natural para así luego analizarlos.

Para Hernández (2014), el diseño es transaccional o transversal pues se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir

variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154), para esta investigación la recolección de datos se realizará en un solo momento.

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), el diseño de estudio será correlacional porque “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p. 119). Lo que nos indica.



- M : muestra
- O1 : variable 1
- O2 : variable 2
- R : resultado

## 4.5. Población y Muestra

### 4.5.1. Población

Huamancaja (2017), define a la población como “la totalidad de personas, elementos, objetos, organismos, historias clínicas, etc., que tienen una determinada característica susceptible de ser estudiada y cuantificada” (p.165), de ello podemos entender que una población presenta por lo menos una característica similar, por ejemplo, estudiantes de un mismo salón.

Por consiguiente, la población está constituida por 200 efectivos policiales de la Comisaría de Huancayo, entre varones y mujeres. Las edades oscilan entre los 20 a 75 años y de 04 meses a 28 años de servicios.

Tabla 1

Población total

<b>Población total</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<i>Personal de la comisaria de Huancayo</i>	183	17	200

*Fuente: los investigadores*

#### **4.5.2. Muestra**

Huamancaja (2017), define a la muestra como “una parte del universo de la población.

Un grupo determinado de personas que se encuentra delimitado por una característica o una serie de características específicas” (p.167), lo cual podemos deducir que la muestra es un fragmento característico de nuestra población la cual tendrá algo peculiar.

Asimismo Huamancaja (2017), refiere al muestreo no probabilístico como criterio intencional a un “procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención u opinión”, de la misma manera la

muestra es la misma cantidad que la población ya que son 200 efectivos policiales de la Comisaría de Huancayo, la cual será extraída de manera razonable y lógica de una población finita y para eso se usará el juicio de inclusión y el juicio de exclusión de participantes de la siguiente manera:

### ***Criterios de Inclusión***

- Efectivos Policiales varones y mujeres
- Efectivos Policiales entre las edades los 20 años a 75 años
- Consetimiento
- Documentado
- Pertenecen a la Comisaría de Huancayo
- Aptitud Código 1, 2 y 3 (1: apto para el servicio, 2: en tratamiento por salud (trabajos ligeros), 3 incapacidad física (sometidos a ley por un periodo de tres meses).

### ***Criterios de Exclusión***

- Personal de franco
- Personal aislado por COVID – 19
- Personal con adaptación a la vida civil
- Personal de vacaciones

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

### **4.6.1. Técnicas:**

Para el autor Carrasco Días S. (2015). La técnica a utilizar en dicho estudio es la Encuesta pues el autor lo define como una técnica de investigación “para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis” (p.314), lo que considera que todo esto es un conjunto de actividades que se realiza con mucha destreza pues emplearemos instrumentos ya elaborados.

Para los autores Sánchez y Reyes (2017). El instrumento a emplear en dicho estudio son los cuestionarios porque “constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionadas con los objetos del estudio, pueden ser de diferentes tipos” (p. 164), lo que significa que la investigación se realizara con dos encuestas de respuestas con alternativas múltiples.

### **4.6.2. Instrumentos:**

Para Huamancaja (2017), en sus estudios realizados refiere “es el material o mecanismo que utiliza el investigador para recolectar o registrar la información” (p. 179), esto nos indica que es el componente en la cual se registrara la información.

Para los autores Sánchez y Reyes (2017), “los inventarios igualmente pueden manifestarse como instrumento de manera específica en términos”, para lo cual se utilizarán dos cuestionarios para medir las variables.

**MECANISMOS PARA EVITAR EL RIESGO DEL COVID19**, en tal sentido:

- Los instrumentos a evaluar se darán de forma mediática a través de celulares, páginas web o correos institucionales.
- Todo vínculo que se pueda tener con las autoridades pertinentes de la institución, se realizará por los medios ya mencionados.
- Así mismo la aplicación de estos instrumentos será por vía online lo cual será digitada la prueba física sin cambiar su estructura original usando así el aplicativo de google formulario, teniendo en consideración que las respuestas son únicas más no repetidas la cual solo se responde una vez.

***FICHA TÉCNICA:***

**NOMBRE** : Inventario Burnout de Maslach - MBI

**AUTORAS** : C. Maslach y S. E. Jackson, 1981

**ADAPTACIÓN** : N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A.  
(Madrid)

**PROCEDENCIA**: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California,  
USA

**APLICACIÓN** : Individual y colectiva, adultos

**TIEMPO** : Variable de 10 a 15 minutos

**FINALIDAD** : Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

**MATERIAL** : Manual (1997) y ejemplar auto corregible; es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una hoja de respuestas.

**TIPIFICACIÓN**: Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

**NÚMEROS DE ÍTEMS**: 22

**DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA**: El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en adaptación española. Constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes profesional. Entre las divisiones tenemos. Cansancio Emocional que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo y consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20; despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y consta de los ítems 5, 10, 11, 15, 22 y por último la realización personal que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo y consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Se puede aplicar de manera individual o colectiva, los reactivos están en una misma hoja en la cual el evaluado debe marcar hasta terminar las 21 marcas. La obtención del puntaje se da a través del sumatorio total de las puntuaciones directas por

cada ítem para más adelante ser transformados con una tabla a centiles escala ordinal que va desde 1 a 99 y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica. Se consideran que en la categoría baja se encuentra los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66), y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99).

***VALIDEZ:***

Cuenta con una validez factorial, el MBI cuenta con validez convergente a partir de correlaciones entre éste y una amplia variedad de experiencias personales, laborales y resultados personales con niveles de confianza de 5% y 1%. Adicionalmente, posee validez discriminante evidenciada en los resultados del MBI obtenidos en diversos grupos clínicos.

Para C. Maslach y S.E. Jackson, en sus “estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones”, este tipo de VALIDEZ FACTORIAL puede verse apoyado por otros tipos de validez.

Para Llaja Et. AL. (2007), en cuanto a la adaptación del inventario a la población peruana (N=312, entre profesionales de salud y no de salud) se confirmaron las propiedades psicométricas encontradas en los estudios previos. Adicionalmente a la



validez discriminativa, cuyas correlaciones aseguraron la independencia de las sub escalas, el instrumento evidenció validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio de componentes principales, donde la extracción del porcentaje de la varianza explicada fue de 39.97% para CE. 37.59% para DP y 34.90% para RP. El manual, además de proveer baremos para la población peruana, establece un algoritmo que permite clasificar a las personas evaluadas que presentan riesgo, tendencia y el síndrome de burnout propiamente dicho.

***CONFIBILIDAD:***

Para C. Maslach y S.E. Jackson, estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1.316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE; 0,79 en PD y 0,71 en RP; y sus correspondientes errores de media (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73; respectivamente.

Para Llaja Et. Al. (2007), además de las correlacionales inter-ítem, se obtuvieron niveles adecuados de confiabilidad por consistencia interna, cuyos coeficientes alfa fueron de 0.80 para CE, 0.56 para DP Y 0.72 para RP.

***FICHA TECNICA:***

NOMBRE : Clima Laboral (CL-SPC)

AUTORA : Sonia Palma Carrillo

ADMINISTRACIÓN : Individual y colectiva – adultos

DURACIÓN : De 15 a 30 minutos aproximadamente

APLICACIÓN : Trabajadores con dependencia laboral

SIGNIFICACIÓN : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización e involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

TIPIFICACIÓN : Baremos percentiles general para muestra total por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa (muestra peruana: Lima Metropolitana).

NUMERO DE ÍTEM : 50

DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA: La escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora e investigadora de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima - Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación necesariamente se debe digitalizar en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Se toma como a criterio que a mayor puntuación es más favorable

la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.

***VALIDEZ:***

La primera versión de 66 ítems se sometió al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0.980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes; luego del análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.

Lo cual se determinaron correlaciones positivas y significativas en las 5 dimensiones del clima organizacional (mayores a 0.6).

***CONFIABILIDAD:***

En la etapa de ajuste final de la Escala CL-SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite y refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

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

Para Sánchez y Reyes (2017), define a la estadística descriptiva como “la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de recoger datos de una realidad o una experiencia realizada” (p. 176), dicha

actividad se refiere a que luego del proceso se informará cómo será el comportamiento de la variable.

Según Sánchez y Reyes (2017), en la investigación se usará la estadística inferencial lo define como “aquella que ayuda al investigador a encontrar significatividad en sus resultados y comparando dos o más grupos de datos para poder determinar si las posibles diferencias a encontrarse entre ellos son diferencias reales o son debidas solamente al azar”.

Luego de aplicar y calificar los cuestionarios, se examinarán realizando uso del paquete estadístico del SPSS 24.0, la cual servirá el análisis descriptivo de los datos y gráficos a través del análisis de frecuencia y porcentajes.

Para Hernández, Fernández y Babtista (2014), utilizaremos el coeficiente de correlación por rangos ordenados de rho de spearman simbolizado como  $r_s$ , son “medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (p.322), es decir lo usaremos para relacionar estadísticamente las escalas y obtener los resultados por rangos en escala ordinal.

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

Conforme al Reglamento General de Investigación (2019), establece el artículo 27° la cual menciona, el psicólogo ejecuta una investigación debe tener como primer recurso el resguardo de la persona y de diversos grupos étnicos y socio culturales; también el consentimiento informado de las personas que serán un fragmento de estudio, el cual tendrá la facultad legal para firmar su asentimiento para la realización

de la encuesta; también se considera en el artículo 28° que el psicólogo que haga publicaciones siendo pertinentes, originales y coherentes la cual debe conducirse con severidad científica para asegurar la autenticidad, fiable y credibilidad de sus fuentes, datos y métodos; para lo cual se asumirá en todo momento la responsabilidad de la investigación.

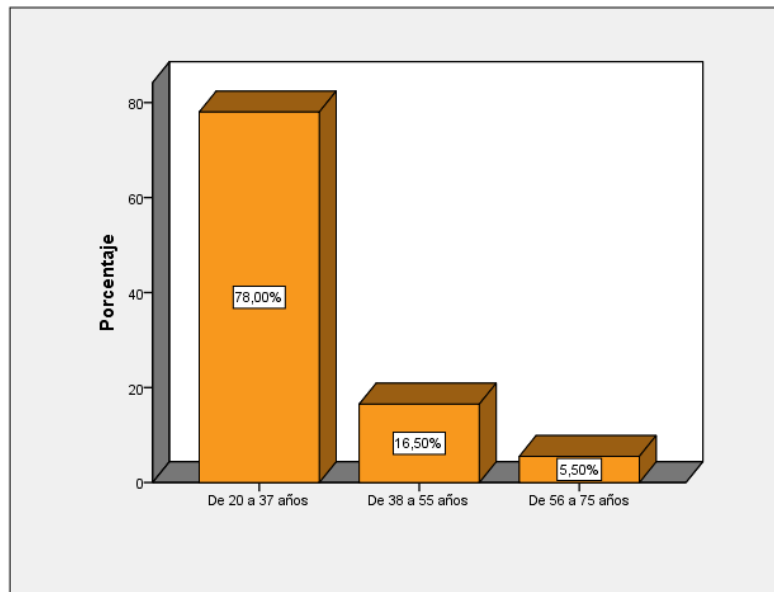
Para la ejecución de esta investigación se procederá de forma mediática con el jefe comisario de la Comisaria de Huancayo, donde se podrá dialogar de forma virtual con el comandante quien es el encargado de manifestar la aprobación para poder realizar la investigación en dicha comisaria. Luego procederemos a solicitar al personal policial el consentimiento informado, en el cual se les explicará los objetivos de dicha investigación, se les mencionará también que el estudio será reservado y los resultados se manejaran profesionalmente sin incidir en comentarios inadecuados para proteger su integridad, privacidad y el anonimato de cada participante.

Posteriormente los resultados serán entregados a la institución pertinente para los fines de caso.

**CAPITULO V****RESULTADOS****5.1. Descripción de la muestra****Tabla 1**

*Edad del personal policial que trabaja en una Comisaría de Huancayo, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 37 años	156	78,0
De 38 a 55 años	33	16,5
De 56 a 75 años	11	5,5
Total	200	100,0



**Gráfico 1**

*Resultado del personal policial según edad de una Comisaría de Huancayo, 2020*

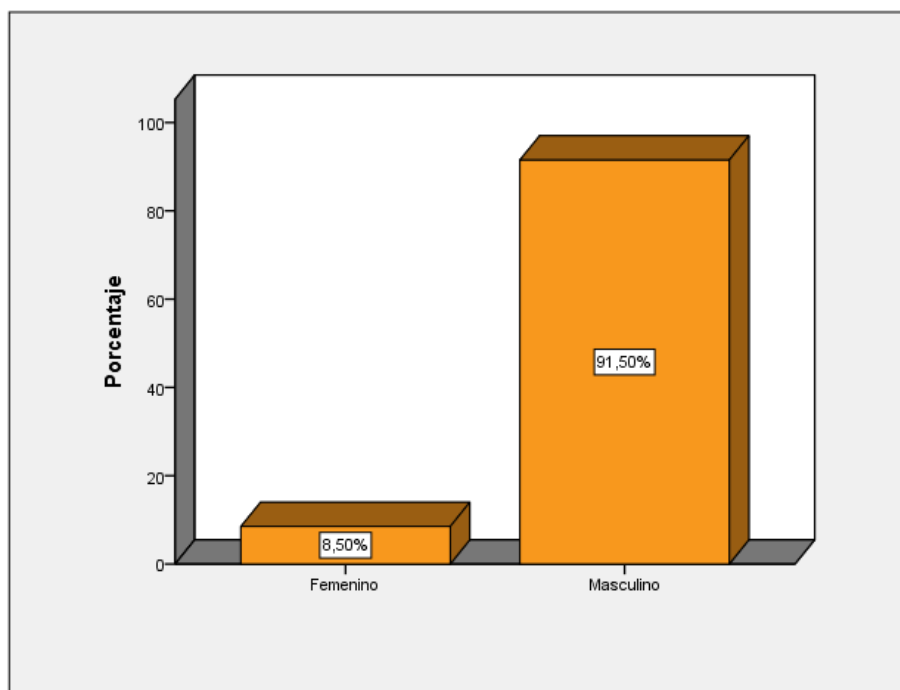
### Interpretación

En la tabla 1 y el gráfico 1 se observa que de los 200 policías una comisaría de Huancayo se aprecia que son 156 policías que representa el 78% de la muestra tienen edades entre 20 y 37 años, son 33 policías que representa el 16,5% de la muestra tienen edades entre 38 y 55 años, solo 11 policías que representa el 5,5% de la muestra tienen edades entre 56 a 75 años.

**Tabla 2**

*Resultado del personal policial según sexo de una Comisaría de Huancayo, 2020*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	17	8,5
Masculino	183	91,5
Total	200	100,0



**Gráfico 2**

*Resultado del personal policial según sexo de una Comisaría de Huancayo, 2020*

**Interpretación:**

En la tabla 2 y el gráfico 2 se observa que, de los 200 policías de una comisaría de Huancayo, son 17 policías las que representan el 8,5% de la muestra de policías femeninas, y son 183 policías que representan el 91,5% de la muestra de los policías masculinos.

**5.2. Descripción de resultados según objetivos**

Del objetivo general

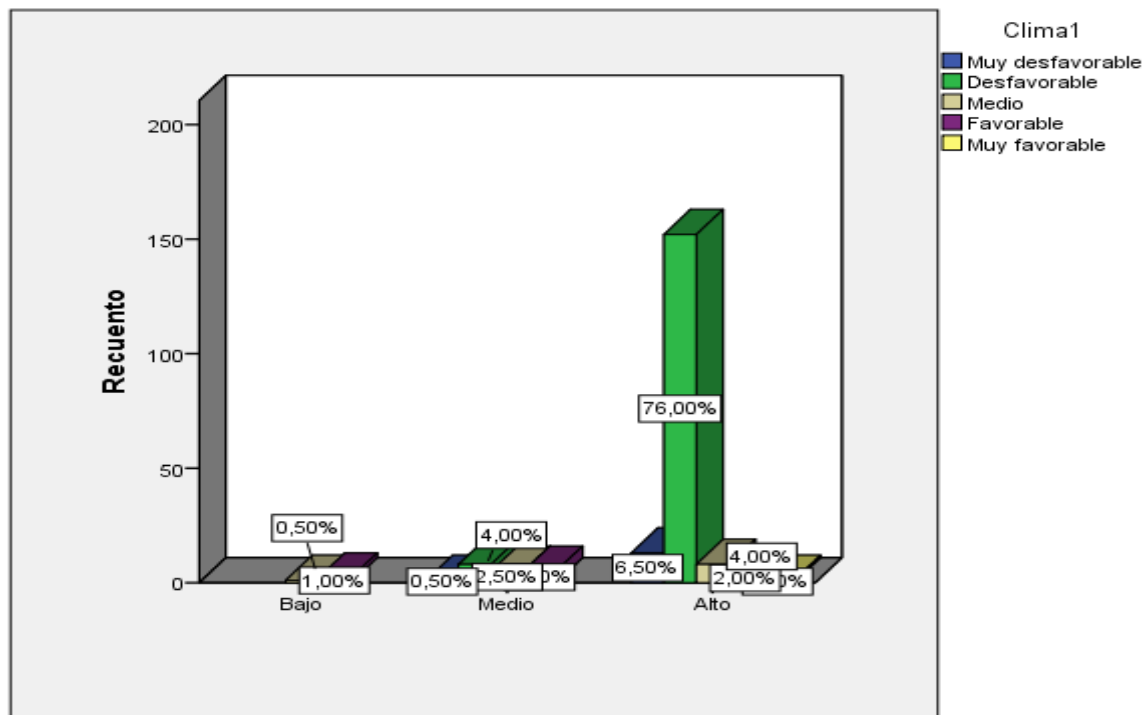
Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados



**Tabla 3**

*Resultado de la variable síndrome de burnout y clima laboral*

Síndrome de Burnout		Clima laboral					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable	Muy favorable	
Bajo	f	0	0	1	2	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	1,5%
Medio	f	1	8	5	5	0	19
	%	0,5%	4,0%	2,5%	2,5%	0,0%	9,5%
Alto	f	13	152	8	4	1	178
	%	6,5%	76,0%	4,0%	2,0%	0,5%	89,0%
Total	f	14	160	14	11	1	200
	%	7,0%	80,0%	7,0%	5,5%	0,5%	100,0%

**Gráfico 3**

*Resultado de la variable síndrome de burnout y clima laboral*

## Interpretación

En la tabla 3 y el gráfico 3 se observa que, de los 200 policías, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en 178 policías que representan el 89% de la muestra y tienen un nivel alto, mientras en la variable clima laboral, se aprecia a 160 policías que representan el 80% de la muestra en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a 152 policías que representan el 76% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable de clima laboral. Lo que significa que el trabajador policial se torna recargado, en las diferentes actividades que realiza en favor de la sociedad y además encuentra un clima desfavorable en su organización donde el jefe general no se preocupa por el bienestar del personal, hostigando y recargando de trabajo, y en algunos casos no actúa con imparcialidad y equidad.

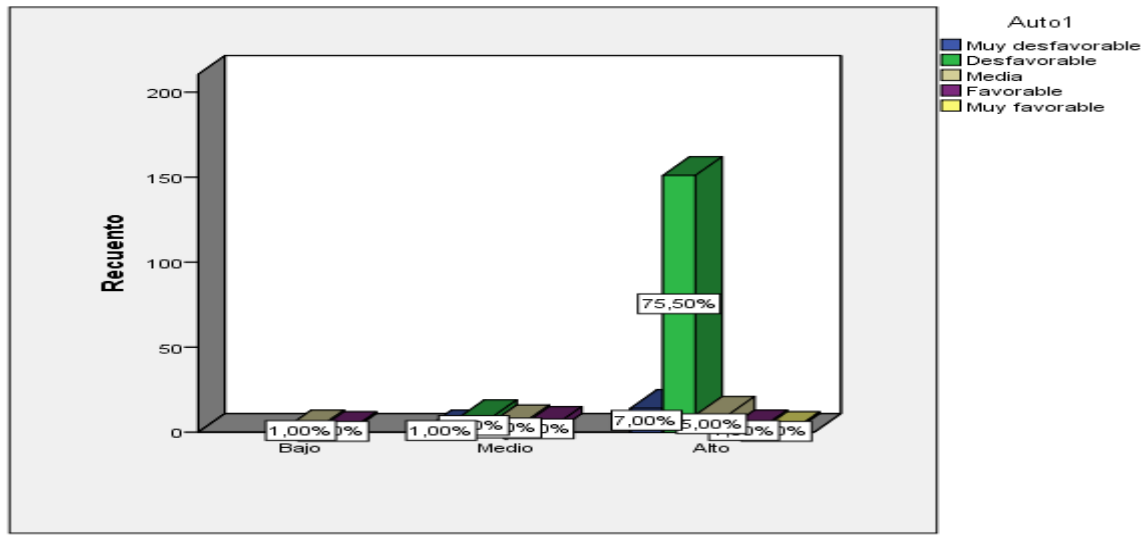
### Objetivo específico 1:

- Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados.

**Tabla 4**

*Resultado de la variable síndrome de burnout y la dimensión autorrealización*

		Autorrealización					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Bajo	F	0	0	2	1	0	3
	%	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	1,5%
Medio	F	2	8	5	4	0	19
	%	1,0%	4,0%	2,5%	2,0%	0,0%	9,5%
Alto	F	14	151	10	2	1	178
	%	7,0%	75,5%	5,0%	1,0%	0,5%	89,0%
Total	F	16	159	17	7	1	200
	%	8,0%	79,5%	8,5%	3,5%	0,5%	100,0%



**Gráfico 4**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión autorrealización*

### **Interpretación**

En la tabla 4 y el gráfico 4 se observa que, de los 200 policías, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en 178 policías que representan el 89% de la muestra y tienen nivel alto, mientras en la dimensión autorrealización se aprecia a 159 policías que representan el 79,5% de la muestra en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a 151 policías que representan el 75,5% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión autorrealización, donde el personal policial tiene una alta carga laboral y el clima es desfavorable para que el agente policial encuentre oportunidades de desarrollarse o aprender dentro de la institución, es así la diferencia del caso del rango de oficiales con el personal sub oficial, por lo que, en su gran mayoría no consideran llegar a una autorrealización personal.

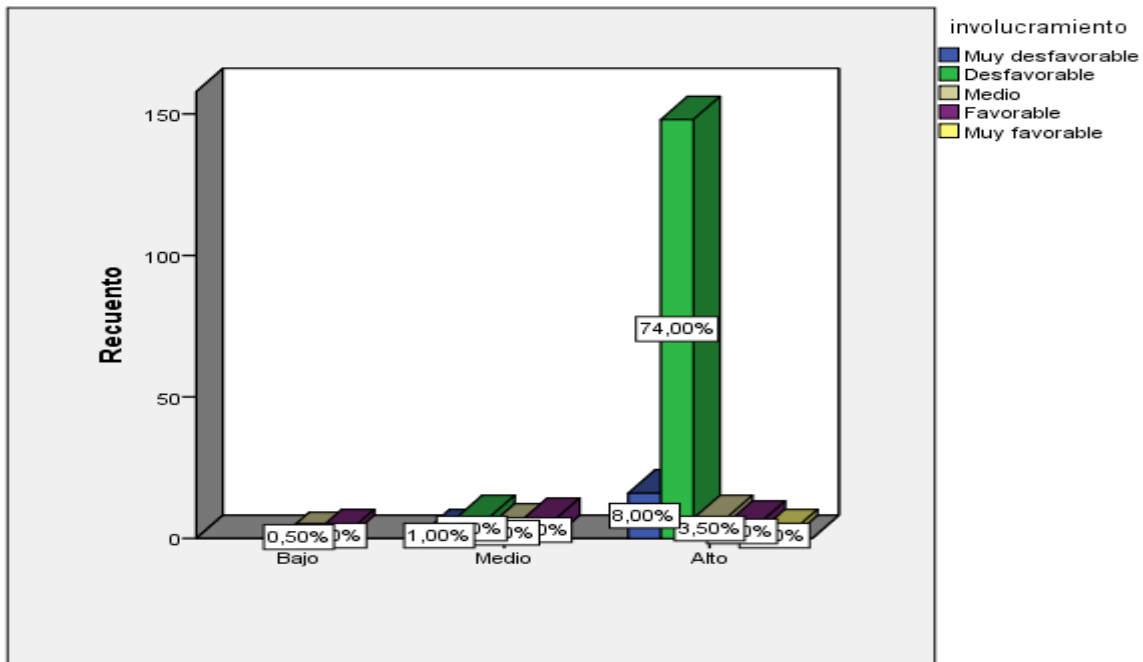
### Objetivo específico 2:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la dimensión del involucramiento laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados

**Tabla 5**

*Resultado de la variable síndrome de burnout y la dimensión de involucramiento laboral.*

Síndrome de Burnout		Involucramiento laboral					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable	Muy favorable	
Bajo	F	0	0	1	2	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	1,5%
Medio	F	2	7	4	6	0	19
	%	1,0%	3,5%	2,0%	3,0%	0,0%	9,5%
Alto	F	16	148	7	5	2	178
	%	8,0%	74,0%	3,5%	2,5%	1,0%	89,0%
Total	F	18	155	12	13	2	200
	%	9,0%	77,5%	6,0%	6,5%	1,0%	100,0%



**Gráfico 5**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión involucramiento laboral*

### **Interpretación**

En la tabla 5 y el gráfico 5 se observa que, de los 200 policías, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en 178 policías que representa el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión involucramiento laboral se aprecia a 155 policías que representa el 77,5% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a 148 policías que representa el 74% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión involucramiento laboral. Lo que significa que gran sector del agente policial tiene excesiva misión y carga laboral en épocas de pandemia, por este mismo hecho asume ciertos trastornos y cansancios. Además, debido a la función policial (intervenir diversos conflictos) muchos policías

afrontan demandas realizadas por personas civiles que no se encuentran de acuerdo con el trabajo del policía.

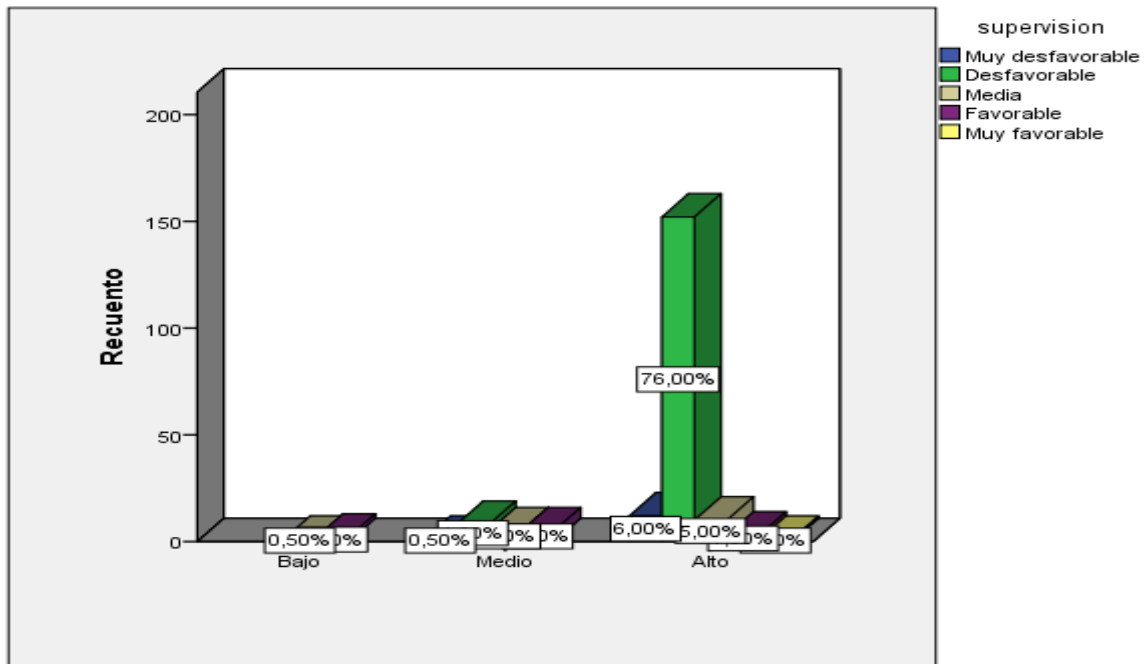
### Objetivo específico 3:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados

**Tabla 6**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión supervisión*

Síndrome de burnout		Supervisión					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Bajo	f	0	0	1	2	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	1,5%
Medio	f	1	8	5	5	0	19
	%	0,5%	4,0%	2,5%	2,5%	0,0%	9,5%
Alto	f	12	152	10	3	1	178
	%	6,0%	76,0%	5,0%	1,5%	0,5%	89,0%
Total	f	13	160	16	10	1	200
	%	6,5%	80,0%	8,0%	5,0%	0,5%	100,0%



**Gráfico 6**

Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión supervisión

### Interpretación

En la tabla 6 y el gráfico 6 se observa que, de los 200 policías, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en 178 policías que representa el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión supervisión se aprecia a 160 policías que representa el 80% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a 152 policías que representa el 76% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión supervisión. lo que significa el alto nivel de estar agotado se suma un aspecto que no todos los jefes a cargos de un área dentro de la institución llegan a ser líderes, y en ese sentido el grupo de efectivos policiales subordinados no cuentan con el apoyo y la orientación para con las actividades que

son parte de su desempeño diario ni con una supervisión de las actividades de cada efectivo de manera imparcial.

#### Objetivo específico 4:

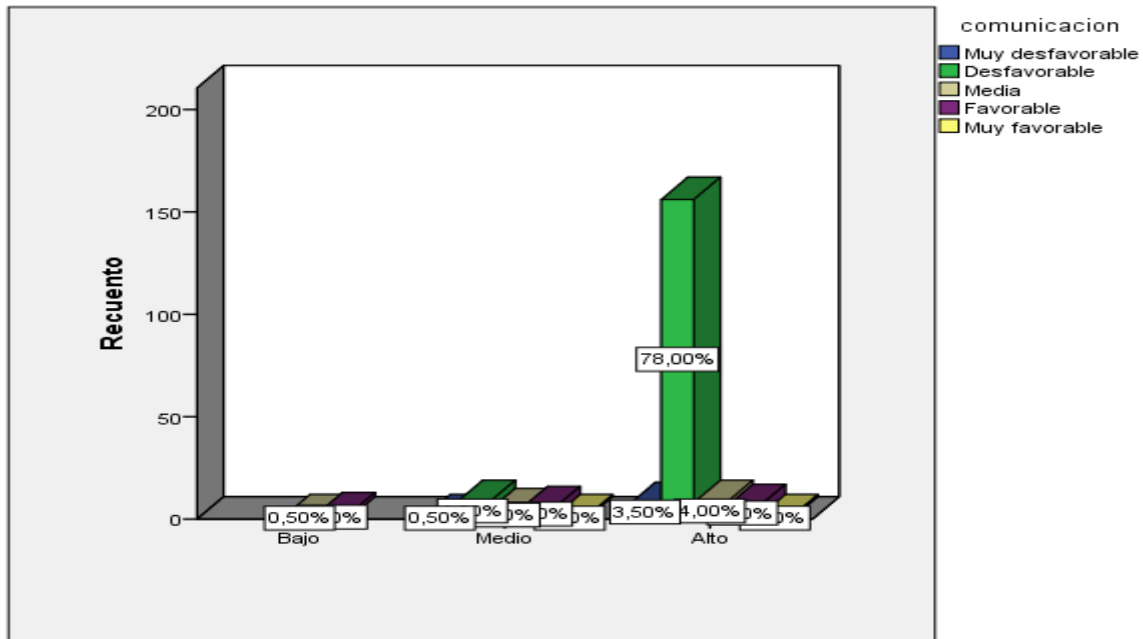
Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Identificar la relación que existe en el síndrome de burnout y la dimensión de comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados,

**Tabla 7**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación*

Síndrome de Burnout		Comunicación					Total
		Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Bajo	f	0	0	1	2	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	1,5%
Medio	f	1	8	4	5	1	19
	%	0,5%	4,0%	2,0%	2,5%	0,5%	9,5%
Alto	f	7	156	8	6	1	178
	%	3,5%	78,0%	4,0%	3,0%	0,5%	89,0%
Total	f	8	164	13	13	2	200
	%	4,0%	82,0%	6,5%	6,5%	1,0%	100,0%





**Gráfico 7**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación*

### **Interpretación**

En la tabla 7 y el gráfico 7 se observa que, de los 200 policías, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en 178 policías que representa el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión comunicación se aprecia a 164 policías que representa el 82% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a 156 policías que representa el 78% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión comunicación. Por lo que significa que un gran sector de efectivos policiales se sienten agotados por el incremento de casos del descuido de la ciudadanía en mantenerse en confinamiento, lo que genera un alto grado de agotamiento emocional, Por lo que en muchos casos la comunicación no es la más adecuada, hay poco reconocimiento de la sociedad por ello el efectivo debe de

buscar los medios de comunicación adecuados para llegar a cada uno de forma fluida, clara, coherente y precisa para de esta manera encontrar solución al problema

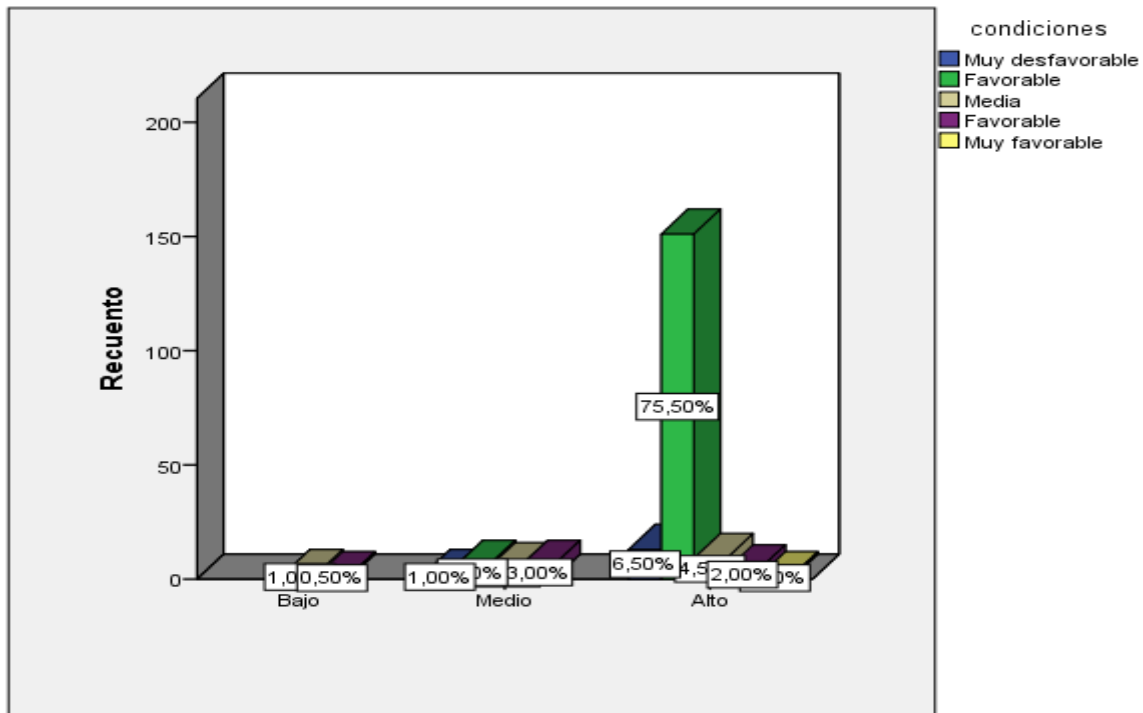
### Objetivo específico 5:

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados

**Tabla 8**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación*

Síndrome de Burnout		Condiciones laborales					Total
		Muy desfavorable	Favorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Bajo	F	0	0	2	1	0	3
	%	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	1,5%
Medio	F	2	6	5	6	0	19
	%	1,0%	3,0%	2,5%	3,0%	0,0%	9,5%
Alto	F	13	151	9	4	1	178
	%	6,5%	75,5%	4,5%	2,0%	0,5%	89,0%
Total	F	15	157	16	11	1	200
	%	7,5%	78,5%	8,0%	5,5%	0,5%	100,0%



**Gráfico 8**

*Resultado de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión comunicación*

### **Interpretación**

En la tabla 8 y el gráfico 8 se observa que, de los 200 policías, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en 178 policías que representa el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión condiciones laborales se aprecia a 157 policías que representa el 78,5% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a 151 policías que representa el 75,5% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión condiciones laborales, lo que significa que un considerable porcentaje de trabajadores policiales de la comisaría de Huancayo se sienten altamente agotados por el trajin diario de su delicada labor, además encuentran un clima desfavorable en cuanto a las condiciones en las que trabaja, en

su mayoría son pésimas ya que cada uno debe de agenciarse de los materiales logísticos y tecnológicos para que pueda brindar un buen trabajo, en ese sentido y considerando que un policía arriesga su vida diariamente no se encuentra satisfecho con el salario que percibe

### **Contrastacion de hipótesis**

Para la contratación de hipótesis se siguió los siguientes procedimientos

a) Nivel de significancia-

Siendo 0,05

b) Estadígrafo de prueba.

Se seleccionó la prueba rho de spearman por tener variables cualitativas y escala de medición ordinal

c) Criterios de desición

Se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la Hipótesis nula si p valor es menor que 0,05 por lo tanto ( $p < 0,05$ )

Se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis alterna si p valor es mayor que 0,05 osea ( $p > 0,05$ )

d) El Resultado de rho de spearman se ubica en la de nivel de correlacion

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se considera la tabla de nivel de correlación (p. 312)

-0.90 - - 0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.75 - - 0.89	Correlación negativa considerable
-0.50 - - 0.74	Correlación negativa media
-0.25 - - 0.49	Correlación negativa débil

- 0.10 - - 0.24	Correlación negativa muy débil
-----------------	--------------------------------

### 5.3. Hipótesis General

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y clima laboral es de manera inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y clima laboral no se relaciona de manera inversa en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

		Síndrome de Bournout		Clima laboral	
Rho de Spearman	Síndrome de Bournout	Coefficiente de correlación	1,000	-,362**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	200	200	
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,362**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	200	200	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ubicando el resultado de rho de spearman  $r_s = 0,362$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, existe una relación inversa negativa débil entre el síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

Identificación de p valor

$p = 0,000$

### **Decisión estadística**

Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación inversa muy débil entre el síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

### **Hipótesis específica 1**

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de autorrealización se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de autorrealización no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

### **Correlaciones**

---



---

	Síndrome de Bournout	Autorrealización
--	-------------------------	------------------

---

Rho de Spearman	Síndrome de Bournout	Coeficiente de correlación	1,000	-,315**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Autorrealización	Coeficiente de correlación	-,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ubicando el resultado de rho de spearman  $r_s = -0,315$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y la autorrealización si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

Identificación de p valor

$p = 0,000$

### **Decisión estadística**

Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión estadística.**

Se concluye que el síndrome de burnout y la autorrealización si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

### Hipótesis específica 2:

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión el involucramiento laboral se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión del involucramiento laboral no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

			Síndrome de Bournout	Involucramiento laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Bournout	Coeficiente de correlación	1,000	-,320**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	-,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Ubicando el resultado de rho de spearman  $r_s = -0,320$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y el involucramiento laboral si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

Identificación de p valor

$p = 0,000$

**Decisión estadística**



Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Conclusión estadística.

Se concluye que el síndrome de burnout y el involucramiento laboral si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

### Hipótesis específica 3

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de supervisión se relacionan inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de supervisión no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

		Síndrome de Bournout		Supervisión
Rho de Spearman	Síndrome de Bournout	Coefficiente de correlación	1,000	-,340**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Supervisión	Coefficiente de correlación	-,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Ubicando el resultado de rho de spearman  $r_s = -0,340$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el Síndrome de burnout y la supervisión si se relacionan de forma inversa y débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisaria de huancayo, 2020.

Identificación de p valor

$$p = 0,000$$

### **Decisión estadística**

Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión estadística.**

Se concluye que el Síndrome de burnout y la supervisión si se relacionan de forma inversa y débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisaria de Huancayo, 2020

### **Hipótesis específica 4**

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de comunicación se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de comunicación no se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

		Síndrome de Bournout		Comunicación	
Rho de Spearman	Síndrome de Bournout	Coefficiente de correlación	1,000	-,234**	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
		N	200	200	
	Comunicación	Coefficiente de correlación	-,234**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,001	.	
		N	200	200	

Ubicando el resultado de rho de spearman  $r_s = -0,234$  se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y la comunicación si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020

Identificación de p valor

$p = 0,000$

### **Decisión estadística**

Siendo  $p = 0,001$  entonces  $0,001 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión estadística.**

Se concluye que el síndrome de burnout y la comunicación si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020

### **Hipótesis específica 5**

**H1** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

**H0** La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales no se relacionan inversa en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.

			Síndrome de Bournout	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Síndrome de Bournout	Coeficiente de correlación	1,000	-,351**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	-,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Ubicando el resultado de rho de spearman  $r_s = -0,351$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y las condiciones laborales si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

Identificación de p valor

$p = 0,000$

**Decisión estadística**

Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Conclusión estadística.**

Se concluye que el síndrome de burnout y las condiciones laborales si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

## DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la variable clima laboral se aprecia el 80% de la muestra en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa el 76% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable de clima laboral. Lo que significa que el trabajador policial se torna recargado, en las diferentes actividades que realiza en favor de la sociedad y además encuentra un clima desfavorable en su organización donde el jefe no se preocupa por el bienestar del personal, hostigando y recargando de trabajo, en algunos casos no es imparcial.

Aplicando la rho de spearman  $r_s = 0,362$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, existe una relación inversa negativa débil entre el síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020, Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que, si existe una relación inversa muy débil entre el síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

En tal sentido, podemos decir que un policía tiene el Síndrome de Burnout, porque a diario trabaja con la sociedad, lo cual demanda atención, involucrarse en los problemas personales y preocupaciones de diferente índole de cada una de las personas que se acercan a una comisaría para ser atendidos y se les resuelva los problemas que los aqueja, de esta manera

la interacción de un efectivo policial va acumulando diversos sentimientos tanto de temor, preocupación, ansiedad, preocupación, etc., generando un estrés crónico lo cual le va a producir un cansancio emocional, despersonalización y una baja autorrealización personal.

A similar resultado llega la investigación realizada por Según Velasquez y Coaguila (2018) en su tesis “Clima laboral y síndrome de burnout en personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa” Los resultados mostraron una relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout ( $\chi^2= 14.004$ ;  $p < .05$ ), se puede apreciar que los policías que sufren de síndrome de Burnout perciben mayormente un clima laboral desfavorable (39%) o muy desfavorable (50%) en su institución.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión autorrealización se aprecia a el 79,5% de la muestra en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a el 75,5% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión autorrealización. donde el personal tiene una alta carga laboral y el clima es desfavorable para que el agente policisl encuentre oportunidades de desarrollarse o aprender dentro de la institución, es así la diferencia del caso del rango de oficiales como personal sub oficial, por lo que, en su gran mayoría no consideran llegar a una autorrealización personal.

Aplicando rho de spearman  $r_s = -0,315$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y la autorrealización si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020, Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el síndrome de burnout y la autorrealización si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

Implica que no todo el personal policial cuenta con las mismas oportunidades de desarrollarse o aprender dentro de la institución, es así la diferencia del caso del rango de oficiales como personal sub oficial, por lo que, en su gran mayoría no consideran llegar a una autorrealización personal

A similar resultado llega la investigación realizada por Consuelo (2017) quien desarrolló la investigación titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima”, llegando a la conclusión que si existe una relación significativa y moderada entre estas dos variables donde el rho = 0.876 y el p valor es menor que 0,05.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión involucramiento laboral se aprecia a el 77,5% de la muestra manifiestan en el



nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a el 74% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión involucramiento laboral. Lo que significa que gran sector del agente policial tiene excesiva mission y carga laboral en épocas de pandemia, por este mismo hecho assume siertos trastornos y cansancios. Ademas, debido a la función policial (intervenir diversos conflictos) muchos policías afrontan demandas realizadas por personas civiles que no se encuentran de acuerdo con el trabajo del policia

Aplicando rho de spearman  $r_s = -0,320$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y la dimensión del involucramiento laboral si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el síndrome de burnout y el involucramiento laboral si se relaciona inversa débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020

Por lo que debido a la función policial (intervenir diversos conflictos) muchos policías afrontan demandas realizadas por personas civiles que no se encuentran de acuerdo con el trabajo del policia por lo que los efectivos tienen que afrontar juicios y en algunos casos llegar a parar a una cárcel a fin de cumplir sus años de condena, muchas veces injustas, es en tal sentido que algunos efectivos policiales no se sienten identificados con los valores de la institución y el cumplimiento y desarrollo de la misma.

A similar resultado llega la investigación realizada por Para Gavilanes (2015) en su tesis titulado “Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita en Ambato, Ecuador”, Llegó a la conclusión que al evaluar

el síndrome de burnout en cuanto a las dimensiones se puede apreciar que existe una alta relación entre ambas variables de estudio, además se puede apreciar un considerable porcentaje de trabajadores presentan en cansancio emocional.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y la dimensión de supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión supervisión se aprecia a el 80% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a el 76% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión supervisión. lo que significa el alto nivel de estar agotado se suma un aspecto que no todos los jefes a cargos de un área dentro de la institución llegan a ser líderes, y en ese sentido el grupo de efectivos policiales subordinados no cuentan con el apoyo y la orientación para con las actividades que son parte de su desempeño diario ni con una supervisión de las actividades de cada efectivo de manera imparcial

Aplicando rho de spearman  $r_s = -0,340$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el Síndrome de burnout y la supervisión si se relacionan de forma inversa y débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisaria de huancayo, 2020. Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el Síndrome de burnout y la supervisión si se relacionan de forma inversa y débil en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisaria de Huancayo, 2020

Entonces, no todos los jefes a cargos de un área dentro de la institución llegan a ser líderes, y en ese sentido el grupo de efectivos policiales subordinados no cuentan con el apoyo y la orientación para con las actividades que son parte de su desempeño diario ni con una supervisión de las actividades de cada efectivo de manera imparcial.

A similar resultado llega la investigación realizada por Para Gómez (2017), en su investigación titulada “El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres”, Teniendo como resultado las correlaciones se mostró que los componentes de Agotamiento Emocional (-,498;  $p < ,01$ ), Despersonalización (-,413;  $p < ,01$ ) y Problemas de Realización personal (-,518;  $p < ,01$ ) junto con la valoración global del MBI (-,573;  $p < ,01$ ) se correlacionan de manera moderada y negativa con el Clima Laboral. Es decir, que los elementos ligados al Síndrome de burnout cavarían con el clima laboral.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Determinar la relación que existe en el Síndrome de burnout y la dimensión de comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión comunicación se aprecia a el 82% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a el 78% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión comunicación. Por lo que significa que un gran sector de efectivos policiales se sientes agotados por el increment de casos del descuido de la ciudadanía en mantenerse en confinamiento, lo que

genera un alto grado de agotamiento emocional, Por lo que en muchos casos la comunicacion no es la mas adecuada, hay poco reconocimiento de la sociedad por ello el efectivo debe de buscar los medios de comunicaci3n adecuados para llegar a cada uno de forma fluida, clara, coherente y precisa para de esta manera encontrar soluci3n al problema

Aplicando rho de spearman  $r_s = -0,234$  se ubica en la relaci3n negativa d3bil, por lo tanto, el s3ndrome de burnout y la comunicaci3n si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisari3 de Huancayo, 2020. Siendo  $p = 0,001$  entonces  $0,001 < 0,05$  entonces se acepta la hip3tesis alterna y se rechaza la hip3tesis nula. Se concluye que el s3ndrome de burnout y la comunicaci3n si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una comisari3 de Huancayo, 2020

Esto implica que el efectivo policial trabaja a diario con diferentes casos en atenci3n al ciudadano, tratando de brindar la mejor soluci3n a sus problemas, es por eso que el efectivo debe de buscar los medios de comunicaci3n adecuados para llegar a cada uno de forma fluida, clara, coherente y precisa para de esta manera encontrar soluci3n al problema.

A similar resultado llega la investigaci3n realizada por Seg3n P3rez y Taipe (2017) en su tesis titulada "S3ndrome de Burnout y Satisfacci3n Laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Cl3nico quir3rgico Daniel Alcides Carri3n, Huancayo". Los resultados confirman que la relaci3n que existe entre estas dos variables en estudio muestra resultados como el 12% de enfermeros con S3ndrome de Burnout alto, el 8.7% presentan una alta insatisfacci3n laboral donde ( $p < 0.01$ ).

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se aprecia que en la variable síndrome de Bournout la mayor frecuencia están en el 89% de la muestra tienen nivel alto, mientras en la dimensión condiciones laborales se aprecia a el 78,5% de la muestra manifiestan en el nivel desfavorable. Cruzando la información se observa a el 75,5% de la muestra se ubican en el nivel alto de síndrome de Bournout y nivel desfavorable en la dimensión condiciones laborales , L que significa que un considerable porcentaje de trabajadores policiales de la comisaria de Huancayo se sientes altamente agotados por el trajin diario de su delicada labor, ademas encuentran un clima desvariable en cuanto a las condiciones en las que trabaja , en su mayoría son pésimas ya que cada uno debe de agenciarse de los materiales logísticos y tecnológicos para que pueda brindar un buen trabajo, en ese sentido y considerando que un policía arriesga su vida diariamente no se encuentra satisfecho con el salario que percibe

Aplicando rho de spearman  $rs = -0,351$ , se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, el síndrome de burnout y las condiciones laborales si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020. Siendo  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el síndrome de burnout y las condiciones laborales si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.

Esto significa que las condiciones en las que trabaja un efectivo policial, en su mayoría son pésimas ya que cada uno debe de agenciarse de los materiales logísticos y tecnológicos para

que pueda brindar un buen trabajo, en ese sentido y considerando que un policía arriesga su vida diariamente no se encuentra satisfecho con el salario que percibe

A similar resultado llega la investigación realizada por Para Chuco y Peña (2018) en su investigación “Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo”. Teniendo como resultado que, si existe relación inversa entre el clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, el resultado que llegaron es a una puntuación de  $-0.780$  que nos indica que presenta un coeficiente de correlación negativo moderado.

## CONCLUSIÓN

1. Se determinó que existe relación inversa débil entre el síndrome de burnout y clima laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene  $r_s = -0,362$ , se ubica en la relación inversa débil, además siendo  $0,000 < 0,05$  entonces se corrobora la correlación, donde apesar de se aprecia presencia de sidrome de bournout genera un clima laboral desfavorable.
2. Se Identificó que existe relación inversa débil entre el síndrome de burnout y la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman  $r_s = -0,315$ , se ubica en la relación inversa débil. Siendo entonces  $0,000 < 0,05$  corrobora la correlación inversa débil con poca autorrealicacion del personal policial.
3. Se Identificó que existe una relación inversa débil entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de involucramiento laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman  $r_s = -0,320$ , se ubica en la relación inversa débil, además  $0,000 < 0,05$  se corrobora la correlación donde se muestral poco involucramiento laboral.
4. Se Identificó la relación inversa débil entre el Síndrome de burnout y la dimensión de supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de

- spearman  $r_s = -0,340$ , se ubica en la relación inversa débil, además siendo  $0,000 < 0,05$  entonces se corrobora la correlación donde se muestra mayor supervisión laboral
5. Se Identificó que existe relación inversa débil entre el Síndrome de Burnout y la comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman  $r_s = -0,234$  se ubica en la relación negativa débil, por lo tanto, siendo  $0,001 < 0,05$  entonces se corrobora la correlación donde también se muestra la comunicación en el ámbito laboral.
  6. Se Identificó que existe relación inversa débil entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de condiciones laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman  $r_s = -0,351$ , se ubica en la relación inversa débil. Siendo  $0,000 < 0,05$  entonces se corrobora la correlación donde hay deficiencias en las condiciones laborales.



## RECOMENDACIÓN

- Las autoridades de la Comisaria de Huancayo deben de desarrollar charlas con especialistas para superar algunos indicios de Síndrome de Burnout para los miembros policiales que pertenecen a la comisaria.
- Las autoridades de la Comisaria de Huancayo deben de desarrollar capacitaciones referidas al manejo del clima laboral de los miembros policiales que pertenecen a la comisaria.
- Los miembros de la policia nacional que pertenecen a la comisaria de Huancayo deben de asumir con mayor cuidado las épocas de pandemia, no genrando demasiada carga laboral ni menos generar cansancio psicológico.
- La universidad a traves de la escuela profesional correspondiente de psicologia debe de realizar convenios interinstitucionales para poder atender a los mismbros de la policia nacional y realizar conversatorios referidos al manejo del síndrome de Bournout.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

Capitán, A. J. (2009). Definiciones de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. España

Encinas, L. G. (2013). Aposta, Revista de ciencias sociales (p. 56)

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6° ed.) México: Mc GrawHill

Huamancaja Espinoza (2017) Fundamentos de investigación científica en la elaboración de tesis. Huancayo: Inversiones Dalagraphic E.I.R.L.

Lachiner Saborio Morales, L.F. (2015). Revisión Bibliográfica – Síndrome de Burnout (Vol. 32). Costa Rica: Medicina Legal de Costa Rica – Ed. Virtual.

Maslach y Jackson (1997). Inventario Burnout de Maslach (MBI). Madrid, Tea Ediciones S.A.

Navarro D. M. (2016). Un poco de historia sobre Burnout. Revista del instituto de estudios interdisciplinarios en derecho social y relaciones del trabajo (revista 53).

Palma (2004). Clima Laboral (CL-SPC). Lima

Romero, D. J. (s.f.) (1960) Teorías “X” y “Y” de Douglas Mc Gregor

Sánchez Carlessi, H. y Reyes Mesa, C. (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica (Quinta ed.) Lima: Bussines Support.

Christina Maslach, (20 de octubre del 2016). Comprendiendo el Burnout. Dr. Víctor Olivares – Faúndez, Universidad de Valparaíso.

Pedro, R. Gil-Monte. (2005). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (BURNOUT. Una Enfermedad Laboral en la Sociedad de Bienestar. Ediciones Pirámide.

D.S. N° 044-2020-PCM, Que declara el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.

Guía de Clasificación CIE-10 (2018), Clasificación de los Trastornos Mentales y del Comportamiento.

OMS – Organización Mundial de la Salud (28 de mayo de 2019), El Agotamiento un Fenómeno Ocupacional. Clasificación Internacional de enfermedades.

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**TITULO: Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaria de Huancayo, 2020**

<b>TITULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<i>Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaria de Huancayo, 2020</i>	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout con el clima laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión del involucramiento laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y clima laboral en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de autorrealización en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de Involucramiento Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> <b>H1</b> La relación que existe entre el síndrome de burnout y clima laboral es de manera inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO:</b> <b>H1</b> La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de autorrealización se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020. <b>H1</b> La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión el involucramiento laboral si se relaciona inversa laboral en tiempos de pandemia en</p>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout</p> <p><b>Variable 2:</b> Clima Laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> <li>• Involucramiento Laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Condiciones Laborales</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No Experimental, transversal correlacional</p> <p><b>POBLACION:</b> 200 personal policial entre varones y mujeres.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con la dimensión de las condiciones laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de Supervisión en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</li> <li>• Identificar la relación que existe en el síndrome de Burnout y la dimensión de Comunicación en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la dimensión de Condiciones Laborales en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</li> </ul>	<p>el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</p> <p><b>H1</b> La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de supervisión si se relacionan inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.</p> <p><b>H1</b> La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de comunicación si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020.</p> <p><b>H1</b> La relación que existe entre el síndrome de burnout y la dimensión de condiciones laborales si se relaciona inversa en tiempos de pandemia en el personal policial de una Comisaria de Huancayo, 2020.</p>	<p><b>MUESTRA:</b> 200 efectivos policiales varones y mujeres.</p> <p><b>TÉCNICA DEL MUESTREO</b> No probabilístico intencional</p>
--	--	---	---

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b><i>Síndrome de Burnout</i></b>	El Síndrome del quemado conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal y puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas más de éstas. (C. Maslach y S.E. Jackson, 1981)	La variable fue medida a través del Inventario Burnout de Maslach - MBI (número de ítem 22) para evaluar el grado en que el personal policial de la comisaria de Huancayo percibe un agotamiento emocional, así también la presencia de despersonalización y nivel de realización personal motivada por el estrés crónico a causa del trabajo.	Cansancio emocional Despersonalización Realización Personal	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 5, 10, 11, 15, 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Ordinal
<b><i>Clima Laboral</i></b>	Clima Laboral es el conjunto de características que explican a una organización y que la	La variable fue medida a través de la escala Clima Laboral (CL-SPC) (número de ítem 50) que evalúa el clima laboral	Autorrealización Involucramiento Laboral Supervisión	1, 26, 36, 31, 41, 11, 16, 21, 46, 6 2, 7, 12, 42, 27, 29, 32, 37, 22, 47	Ordinal

---

<p>diferencian de otras organizaciones (Forehand y Von Gilmer, 1964)</p>	<p>en el personal policial, la cual medirá en nivel de percepción del personal, policial con respecto a su ambiente de trabajo con aspectos vinculados a las posibilidades de autorrealización, involucramiento en las labores asignadas, la supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en unión con sus demás compañeros de trabajo y las condiciones laborales que facilitan el desarrollo de su trabajo.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p>	<p>3, 13, 48, 18, 8, 28, 23, 33, 38, 43</p> <p>4, 9, 19, 14, 24, 34, 39, 43, 44</p> <p>5, 20, 15, 10, 17, 40, 45, 25, 30, 35, 50</p>
--	---	--	--

---

AUTORES: Bach. Noelia Anais Liseth Campos Samaniego y Bach. Dayana Yomar Martínez Marticorena



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

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Reactivos</b>	<b>Escala valorativa</b>	<b>Criterios de validez y confiabilidad</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Síndrome de Burnout</b>	Cansancio emocional	(1) Me siento emocionalmente cansado. (2) Me siento cansado al final de la jornada. (3) Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarlo con otro día de trabajo. (6) Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. (8) Me siento agotado por mi trabajo. (13) Me siento frustrado en mi trabajo. (14) Creo que estoy trabajando demasiado. (16) Trabajar directamente con personas me produce estrés. (20) Me siento acabado.	0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días	Validez: Validez discriminativa y Validez de constructo. Confiabilidad: Alfa de Cronbach fueron de .80 para CE, .56 para DP y .72 para RP.	Ordinal	Inventario Burnout de Maslach (MBI)
	Despersonalización	(5) Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.				

- 
- Realización
- Personal
- (10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
  - (11) Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
  - (15) No me preocupa realmente lo que le ocurra a algunas personas a las que doy permiso.
  - (22) Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.
  - (4) Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.
  - (7) Trato muy eficazmente los problemas de las personas.
  - (9) Creo que estoy incluyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.
  - (12) Me siento muy activo.
  - (17) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.
-

---

		(18) Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.				
		(19) He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.				
		(21) En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.				
<b>Clima Laboral</b>	Autorrealización	(1) Existen oportunidades de progresar en la institución	1 = Ninguno o nunca	Validez:	Ordinal	Clima Laboral (CL-SPC)
		(26) Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	2 = Poco	Confiabilidad:		
		(36) La Organización promueve el desarrollo del personal.	3 = Regular o algo	Alfa de Cronbach y Split Half de		
		(31) Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	4 = Mucho	Guttman se estimó		
		(41) Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	5 = Todo o Siempre	la confiabilidad, evidenciando		
		(11) Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.		correlaciones de .97 y .90		
		(16) Se valora los altos niveles de desempeño.		respectivamente;		
		(21) Los supervisores expresan reconocimiento por los logros				

---

---

	(46) Se reconoce los logros en el trabajo.
	(6) El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
Involucramiento	(2) Se siente compromiso con el éxito en la organización.
Laboral	(7) Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.
	(12) Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
	(42) Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.
	(27) Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
	(29) En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.
	(32) Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
	(37) Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
	(22) En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
	(47) La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
Supervisión	(3) El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.

---

- 
- (13) La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
- (48) Existe un trato justo en la Organización.
- (18) Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.
- (8) En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
- (28) Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
- (23) Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
- (33) Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
- (38) Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
- (43) El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
- (4) Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- Comunicación
-

- 
- (9) En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
- (19) Existen suficientes canales de comunicación.
- (14) En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
- (24) Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
- (34) La Organización fomenta y promueve la comunicación.
- (39) El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
- (43) El trabajo se realiza en función al método o planes establecidos.
- (44) Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
- (5) Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
- Condiciones Laborales (20) El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
-

- 
- (15) Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.
  - (10) Los objetivos de trabajo son retadores.
  - (17) Los trabajadores están comprometidos con la organización.
  - (40) Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
  - (45) Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
  - (25) Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
  - (30) Existe una buena administración de los recursos.
  - (35) La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
  - (50) La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

### Anexo 4: Instrumentos de investigación

## CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

DATOS GENERALES: Edad:..... Sexo:.....

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una x en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

		0=Nunca.	1=Pocas Veces Al Año	2= Una Vez Al Mes O Menos	3=Unas Pocas Veces Al Mes	4= Una Vez A La Semana	5= Unas Pocas Veces A La Semana	6= Todos Los Días
1	Me siento emocionalmente cansado.							
2	Me siento cansado al final de la jornada.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento agotado por mi trabajo.							
9	Creo que estoy incluyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurra a algunas personas a las que doy permiso.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							



19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

## CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

DATOS GENERALES: Edad:..... Sexo:.....

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una x en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un quipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					

50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
----	--	--	--	--	--	--

## Anexo 5: Consentimiento Informado



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

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una Comisaría de Huancayo, 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: CAMPOS SAMANIEGO Noelia Anaís Liseth y MARTINEZ MARTICORENA Dayana Yomar.

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

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

Huancayo, 03 de Noviembre de 2020.



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



CAMPOS SAMANIEGO Noelia Anais Liseth  
**Responsable de investigación**



MARTINEZ MARTICORENA Dayana Yomar  
**Responsable de investigación**

1. **Asesor(a) de investigación**  
 Apellidos y nombres: .....  
 D.N.I. N° .....  
 N° de teléfono/celular: .....  
 Email: .....  
 Firma: .....
  
2. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: .....  
 D.N.I. N° .....  
 N° de teléfono/celular: .....  
 Email: .....  
 Firma: .....
  
3. **Responsable de investigación**  
 Apellidos y nombres: .....  
 D.N.I. N° .....  
 N° de teléfono/celular: .....  
 Email: .....  
 Firma: .....

## Anexo 6: Declaración de confidencialidad



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

#### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Noelia Anais Liseth Campos Samaniego, identificado (a) con DNI N° 45764132 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de Psicología, (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TIEMPO DE PANDEMIA EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARÍA DE HUANCAYO, 2020", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 31 de octubre 2020.



  
\_\_\_\_\_  
CAMPOS SAMANIEGO Noelia Anais Liseth  
Responsable de investigación



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

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, Dayana Yomar Martínez Marticorena, identificado (a) con DNI N° 45818776 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de Psicología, (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TIEMPO DE PANDEMIA EN EL PERSONAL POLICIAL DE UNA COMISARÍA DE HUANCAYO, 2020", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 31 de Octubre 2020.



  
MARTINEZ MARTICORENA Dayana Yomar  
Responsable de investigación



**Anexo 7: Compromiso de autoría****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD****COMPROMISO DE AUTORIA**

En la fecha, **NOELIA ANAIS LISETH CAMPOS SAMANIEGO**, identificado con DNI N° 45764132 Domiciliado en **Jr. Huayna Cápac 1706 – El Tambo**, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020”**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro **BAJO JURAMENTO** que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 05 de noviembre 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Noelia Anais Liseth Campos Samaniego', is written over a horizontal line.

CAMPOS SAMANIEGO Noelia Anais Liseth

DNI N° 45764132



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

**COMPROMISO DE AUTORIA**

En la fecha, **DAYANA YOMAR MARTINEZ MARTICORENA**, identificado con DNI N° **45818776**, Domiciliado en el **04 de Diciembre s/n – Huamali**, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020”**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro **BAJO JURAMENTO** que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 05 de noviembre 2020

  
\_\_\_\_\_  
MARTINEZ MARTICORENA Dayana Yomar  
DNI N° 45818776

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : MOISÉS HUAMANCAJA ESPINOZA.....  
**TÍTULO PROFESIONAL** : LICENCIADO.....  
**ESPECIALIDAD** : PEDAGOGICA Y HUMANIDADES.....  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 25 AÑOS.....  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : UNCP - EPG- SOCIOLOGIA.....  
**POST GRADO** : DOCTOR.....  
**OTROS MERITOS** : Autor de Libros de Investigación y Estadística  
 aplicada a la investigación.....  
**POS DOCTOR EN INVESTIGACIÓN** .....

**EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

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

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



Dr. MOISES HUAMANCAJA ESPINOZA  
 DNI: 1838175

## CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : ABIGAIL ORFA LOZANO RODRIGUEZ  
 TITULO PROFESIONAL : LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
 ESPECIALIDAD : MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA  
 ANOS DE EXPERIENCIA : 18 ANOS DE EXPERIENCIA  
 INSTITUCION EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 POST GRADO : MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA  
 OTROS MERITOS : DOCENTE DE INVESTIGACION

.....

**EN RESUMEN CUAL ES SU OPINION SOBRE EL INSTRUMENTO**

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Mg. Abigail Orfa LOZANO RODRIGUEZ  
 DNI: 40199928  
 Juez

## CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Joan Manuel Castillo Bernia  
 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado en Psicología  
 ESPECIALIDAD : Psicología Clínica  
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 12 años  
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Peruana Los Andes  
 POST GRADO : Maestría  
 OTROS MERITOS : .....  
 .....

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

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

  
 Juan M. Castillo Bernia  
 PSICÓLOGO  
 DPL 12545

Mg. Joan Manuel Castillo Bernia  
 DNI: 20090030

## Anexo 8: Solicitud Que Se Envío A La Institución PNP



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

**SOLICITO:** Autorización para aplicación de instrumento de evaluación en el personal policial de la Comisaría de Huancayo.

**SR. COMANDANTE CARLOS ALBERTO PALOMINO MEDINA**

Jefe de la Comisaría de Huancayo

Nosotras, **Noelia Anais Liseth CAMPOS SAMANIEGO** identificada con DNI N° 45764132, domiciliada en el Jr. **Huayna Cápac 1706 – El Tambo** y **Dayana Yomar MARTINEZ MARTICORENA** identificada con DNI N° 45818776, domiciliada en el Jr. **04 de Diciembre s/n – Huamali**; bachilleres en Psicología, egresadas de la Universidad Peruana Los Andes, ante Ud. Con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Qué, teniendo interés de realizar el proyecto de investigación conducente al Título de Licenciado en Psicología, denominado: **Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de la Comisaría de Huancayo-2020**, le solicitamos a Ud. que los instrumentos de evaluación sean aplicados en los efectivos pertenecientes a la Comisaría de Huancayo, sub unidad policial que Ud. Dignamente representa, guardando absoluto rigor científico y confidencialidad, el mismo que servirá de base para adquirir conocimientos sobre la existencia del Síndrome de Burnout y la calidad de Clima Laboral en los efectivos que representan a dicha Comisaría con la finalidad de que sirva de antecedente que permita optimizar el trabajo de los efectivos policiales.

Por tanto:

Sírvase acceder a nuestra petición.

**Noelia Anais Liseth  
CAMPOS SAMANIEGO  
DNI N° 45764132**

**Dayana Yomar  
MARTINEZ MARTICORENA  
DNI N° 45818776**





**Anexo 7: LA CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN****CONSTANCIA DE ENTERADO**

Señoras : Noelia Anais Liseth CAMPOS SAMANIEGO  
Dayana Yomar MARTINEZ MARTICORENA

Ref. : Solicitud de fecha 04NOV2020

Por intermedio del presente documento se le hace de conocimiento sobre el resultado del trámite de su solicitud de fecha 04 de noviembre del 2020, donde peticona realizar proyecto de investigación titulado "Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de la comisaria de Huancayo, 2020" para el Título de Licenciamiento en Psicología; dándole a conocer lo siguiente:

- I. El suscrito en la calidad de jefe de la Comisaria de Huancayo y en atención al documento de la referencia **AUTORIZA**, la ejecución del proyecto de investigación titulado "Síndrome de Burnout y Clima Laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de la comisaria de Huancayo, 2020", en el personal policial que labora en la dependencia policial, confiamos que resulte de manera valiosa y esgrima de aportación a la mejora de la salud integral y clima laboral.

De su enterado y de acuerdo a lo establecido en el Art. 21° del Texto Único Ordenado de la Ley 2744- Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, procede a firmar, en señal de conformidad.

Huancayo, 06 de noviembre del 2020.

Firma: \_\_\_\_\_

Post firma \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_



0A-347290  
GARY IVAN CASTRO LOPEZ  
CAPITAN FNP  
COMISARIO(E) CIA PNP HYO