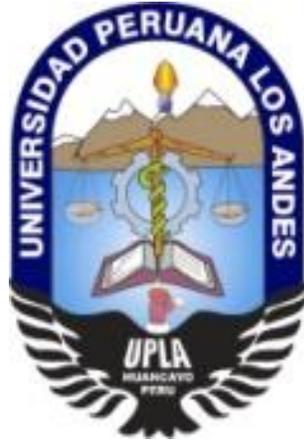


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

TÍTULO : **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIVISIÓN DE INTELIGENCIA DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA, 2021**

Para Optar el : Título profesional de Psicóloga

Autor : Bachiller Ore Olivera Violeth Yesennia

Asesor : Mg. Vílchez Galarza, Nilton David

Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión de la salud

Fecha de inicio y culminación : Junio 2021 – Noviembre 2021

Huancayo, Perú 2022

DEDICATORIA

La realización de este trabajo está dedicada a mis Padres a quienes son los seres más importantes de mi vida, consecuentemente les tengo un enorme aprecio por bríndame la oportunidad de estudiar y salir adelante.

La autora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al jefe de la división de inteligencia contra la criminalidad DIVICC de la DIRINCRI quien me brindó la oportunidad de poder realizar la recolección de datos, esperando que los resultados contribuyan al mejoramiento del clima laboral, esperando que Dios proteja a cada uno de sus integrantes al momento de realizar sus labores.

Violeth.

INTRODUCCIÓN

Saborío e Hidalgo (2015) consideran al síndrome de Burnout como una enfermedad que causa problemas a nivel físico y psicológico, perjudicando tanto a nivel personal como organizacional donde está presente la producción de accidentes laborales y maltratos dirigidos hacia el cliente, siendo los más afectados el personal con contacto directo hacia un usuario tales como los de salud o policial. Paro (2020) acota que la variable de satisfacción laboral influirá en la aparición de la variable primaria, siendo que una mala percepción del entorno laboral influirá en la aparición de síntomas ligados a la despersonalización, agotamiento emocional y la baja realización personal, donde se suma el temor de contraer la nueva enfermedad. Habiendo dicho la explicación, se pasará a mencionar el objetivo siendo el establecimiento de una relación entre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la división policial de inteligencia contra la criminalidad del cercado de Lima durante el año 2021, el cual persigue una metodológica científica, siendo del tipo básico, con nivel descriptivo el cual tienen un diseño correlacional.

A continuación se subdivide en los siguientes apartados: capítulo I que detalla el planteamiento del problema que explica la realidad de las dos variables en base a datos estadísticos, llevando a plantear los problemas, objetivos y justificaciones; capítulo II donde se encarga de mencionar los antecedentes y bases teóricas de las variables utilizadas; capítulo III quien se encarga de mencionar las respuestas alternativas siendo llamadas hipótesis; capítulo IV el cual se encarga de explicar el proceso metodológico de proyecto de investigación; finalmente tenemos capítulo V que plasma los resultados descriptivos y de las hipótesis quienes son representadas mediante tablas y figuras; para luego ser discutidas mediante la comparación de los antecedentes permitiendo así emitir conclusiones y recomendaciones.

CONTENIDO

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
CONTENIDO	v
CONTENIDO DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Delimitación del problema	12
1.3. Formulación del problema	12
1.3.1. Problema general	12
1.3.2. Problemas específicos.....	13
1.4. Justificación.....	13
1.4.1. Social.....	13
1.4.2. Teórica	13
1.4.3. Metodológica	14
1.5. Objetivos	14
1.5.1. Objetivo general.....	14
1.5.2. Objetivos específicos	14
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Bases teóricas o científicas	19
2.2.1. Síndrome de burnout.....	19
2.2.2. Satisfacción laboral.....	24
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	27
2.3.1. Definición del síndrome de burnout	27
2.3.2. Definición de satisfacción laboral.....	28
CAPITULO III HIPÓTESIS.....	30
3.1. Hipótesis general	30

3.2.	Hipótesis específica.....	30
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización)	31
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....		33
4.1.	Método de investigación	33
4.2.	Tipo de investigación	33
4.3.	Nivel de investigación.....	34
4.4.	Diseño de la investigación.....	34
4.5.	Población y muestra	34
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	42
4.9.	Procedimiento que se siguió para la evaluación.....	43
CAPÍTULO V RESULTADOS.....		44
5.1.	Descripción de resultados.....	44
5.1.1.	Objetivo general.....	44
5.1.2.	Objetivo específico 1	45
5.1.3.	Objetivo específico 2.	46
5.1.4.	Objetivo específico 3.	47
5.2.	Contratación de hipótesis	48
5.2.1.	Hipótesis general.....	49
5.2.2.	Hipótesis específica 1	50
5.2.3.	Hipótesis específica 2	51
5.2.4.	Hipótesis específica 3	52
DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		53
CONCLUSIONES		57
RECOMENDACIONES.....		59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		61
ANEXOS		67

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Trabajadores según sexo de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021</i>	36
Tabla 2: <i>Trabajadores según edad de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021</i>	36
Tabla 3: <i>Trabajadores según tiempo de servicio de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021</i>	37
Tabla 4: <i>Resultado de síndrome de Burnout y satisfacción laboral</i>	44
Tabla 5: <i>Resultado de síndrome de Burnout y satisfacción laboral</i>	45
Tabla 6: <i>Resultado de despersonalización y satisfacción laboral</i>	46
Tabla 7: <i>Resultado de realización personal y satisfacción laboral</i>	47
Tabla 8: <i>Síndrome de Burnout y satisfacción laboral</i>	49
Tabla 9: <i>Relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral</i>	50
Tabla 10: <i>Resultado entre despersonalización y satisfacción laboral</i>	51
Tabla 11: <i>Relación entre realización personal y satisfacción laboral</i>	52

RESUMEN

La investigación titulada “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021”, tiene como objetivo general el hecho de determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral dentro de la población elegida. Para lo cual, se formuló la hipótesis; “Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021”. La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño correlacional transversal. En relación a la muestra, se trabajó con 100 voluntarios donde estuvo conformado por 28 mujeres y 72 varones, también tienen una edad que oscila entre los 22 a 60 años, seguidamente se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), las mismas que pasaron por la prueba de validez y confiabilidad. Al finalizar la investigación se observó que conforme a los resultados descriptivos se aprecia que 42 % de voluntarios mantienen niveles bajos de Síndrome de Burnout, condicionado a que se eleven la incidencia de la variable de satisfacción laboral a niveles regulares; en relación al objetivo general se determinó que “Si existe relación inversa baja entre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021” que es sustentado con el criterio de P valor donde obtuvo un puntaje de 0,003 siendo menor al 0,05, por lo tanto se eligió la (Ha) , también en correspondencia a la aplicación de la rho de Spearman se consiguió una puntuación de -0,298 donde informa que se trata de una relación inversa baja.

Palabras clave. *síndrome de burnout y satisfacción laboral.*

ABSTRACT

The research entitled "Burnout syndrome and job satisfaction in the intelligence division of the criminal investigation department of Lima, 2021", has as its general objective the fact of determining the relationship between burnout syndrome and job satisfaction within the chosen population. . For which, the hypothesis was formulated; "There is an inverse relationship between burnout syndrome and job satisfaction in the intelligence division of the criminal investigation department of Lima, 2021". The research is located in the quantitative approach, basic type, correlational level, transversal correlational design. In relation to the sample, we worked with 100 volunteers where it was made up of 28 women and 72 men, they also have an age ranging from 22 to 60 years, then the Maslach Burnout Inventory (MBI) and Satisfaction Scale were applied. Labor (SL-SPC), the same ones that passed the validity and reliability test. At the end of the investigation, it was observed that according to the descriptive results, it can be seen that 42% of volunteers maintain low levels of Burnout Syndrome, conditional on the incidence of the job satisfaction variable rising to regular levels; In relation to the general objective, it was determined that "If there is a low inverse relationship between the Burnout Syndrome and job satisfaction in the intelligence division of the criminal investigation directorate of Lima, 2021" which is supported by the P value criterion where it obtained a score of 0.003 being less than 0.05, therefore the (Ha) was chosen, also in correspondence to the application of the Spearman's rho a score of -0.298 was obtained, where it is reported that it is a low inverse relationship.

Key words *burnout's syndrome and labor satisfaction*

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Para Saborío e Hidalgo (2015) el síndrome de Burnout es reconocido como una enfermedad por los organismos internacionales llevando a perjudicar la integridad física y psicológica de los trabajadores volviéndolos más vulnerable para sufrir de accidentes laborales, esto generalmente se caracteriza por tener síntomas como disminución de la productividad, agotamiento emocional y despersonalización.

Esta problemática afecta principalmente al personal que tiene un contacto directo con las personas, tales como los policías quienes se enfrentan a situaciones conflictivas de forma constante, esto es comprobado en un estudio de la ciudad de México, el cual se solicitó la presencia de 244 agentes donde se estima que el 44,6% de la muestra se mantiene en un nivel alto donde se percibe síntomas de irritabilidad e insomnio , de forma específica reportan que un 6% sufren de agotamiento emocional, 16 % de despersonalización y un 36 % de baja realización personal (Sánchez , 2011).

En relación a nuestra realidad Lecca, (2017) realizó un estudio con personal policial de la Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú - DITERPOL de la ciudad de Lima, lo cual la mayoría de la muestra presenta un nivel moderado del Síndrome de Burnout siendo representado por un 52% y solo un 7% tiene niveles altos, dándonos a entender sobre la importancia de practicar actividades que contribuyan con la salud mental. Por otro lado, tenemos a la ciudad de Arequipa quien demostró que 142 policías de 20 a 52 años presentan un nivel elevado de síndrome de Burnout siendo representado por un 53 % de la muestra y el 23 % son de nivel moderado, además refiere que las mujeres tienen más problemas en relación al género donde perciben que la institución es muy autoritaria y por otro lado tenemos a los varones donde el origen radica en la parte económica (Gallegos y Jiménez, 2011).

En este tiempo donde la pandemia del COVID 19 está generando estragos en la salud mental de los policías, un estudio generalizado hecho en el país donde participaron policías varones de 23 años, se aprecia que el 19 % y un 17% de evaluados tienen un estado anímico descendido e irritado siendo provocado por el miedo a la enfermedad, otra cantidad del 42% y el 43% tiene el miedo a morir, repercutiendo en la productividad (Caycho, 2020).

En relación a la segunda variable Sánchez, Fuentes y Artacho, (2008), refieren que los países quienes tienen una percepción favorable acerca de la satisfacción laboral, pertenecen Unión europea, donde el primer lugar lo ocupa Dinamarca con un 66% de trabajadores que se encuentran contentos con su empleo, seguido de Austria con 65% y Países Bajos 64%, en relación a Sudamérica los países quienes se encuentran en esta lista son Chile y Brasil quienes también ostentaban economías estables, así mismo nuestro país se encuentra ausente por lo que significa una gran preocupación.

Este hecho es corroborado en una encuesta realizada a nivel nacional, siendo que se observa que el 76% de compatriotas no es feliz en su centro laboral, especificando que el 20 % no percibe un buen clima laboral, 19% tiene mala relación con su jefe, 10 % no siente que la institución en la cual trabaja no retribuye sus logros (VISMA, 2016). Esto se refleja con la investigación de Vásquez (2018) donde refiere que 157 policías de la Dirección de Investigación Criminal - DIRINCRI tienen un nivel de satisfacción laboral bajo siendo representando por el 20% y un 23 % bajo promedio a la vez está asociado con el estrés, se concluye que esta situación es provocada por dificultades en la adaptación, malas relaciones personales y las pocas probabilidades de ascenso. Bellido et al. (2020), acota que otras “causas actuales que generan la tendencia hacia la insatisfacción laboral son los temores al contagio del COVID 19, la reducción del salario, pocas oportunidades para desarrollarse personalmente y la inestabilidad económica” (p.9).

1.2. Delimitación del problema

La investigación se desarrolló en la división de inteligencia contra la criminalidad DIVICC de la DIRINCRI que está ubicado Av. España 323 del cercado de Lima, siendo desarrollada durante el transcurso de 6 meses siendo iniciado en el presente mes de junio y culminando en el mes de noviembre. Así mismo de forma teórica se delimito dentro de los constructos teóricos de ambos instrumentos donde se analizó la relación de forma general como específica.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Esta investigación fue realizada a partir de las necesidades en la gestión de la política de salud mental del DIVICC, siendo que esta unidad además de encarar al crimen organizado, también se expone a los riesgos del covid – 19, causando que sus integrantes se desgasten emocionalmente y no se encuentren satisfechos con el lugar en donde laboran. Mediante los resultados que se obtuvieron, se sugirió implementar talleres que permitan capacitar en el control del estrés, establecimiento de un clima laboral adecuado, fortalecimiento de las relaciones interpersonales y promover actividades recreativas.

1.4.2. Teórica

Aporta un análisis sobre la teoría de Burnout de Maslach y en la Teoría de la motivación Maslow los cuales fueron considerados para la construcción de sus respectivos inventarios, para

así poder comprobar su efectividad teórica dentro de la realidad estudiada, también el análisis fue realizado de forma específica con las dimensiones, siendo a su vez comparadas con los resultados de otras investigaciones. Para finalizar, esto servirá como antecedente que permite a la producción de nuevos conocimientos para la Universidad Peruana Los Andes.

1.4.3. Metodológica

Se permitió conocer sobre la relación entre el Síndrome de burnout y Satisfacción laboral en la división policial de inteligencia contra la criminalidad del cercado de Lima, donde los instrumentos se sometieron a los procedimientos de confiabilidad a través del alfa de Cronbach y valides donde se solicitó la participación de tres jueces, para lograr adaptar los instrumentos a esta realidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rojas et al. (2021) en la ciudad de México investigaron sobre el Síndrome de Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19, donde el principal objetivo fue analizar el grado de las variables, se optó por llevar una metodología no experimental con alcance exploratorio, se invitó a la participación de 27 policías del estado de Puebla, llevando a la aplicación de Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey, Kessler's Psychological Distress Scale y la Escala de Satisfacción con la Vida. Conforme a los resultados de la primera variable se aprecia una alta tasa de despersonalización del 81,5%, realización personal de nivel bajo en 55,6% de la muestra y un agotamiento emocional moderado en el 37 % de oficiales, con respecto a otras variables como el malestar psicológico se percibe de forma moderada en un 63 % y con la satisfacción con la vida en un 51,9% siendo alta.

Montero, Cortés y Hernández (2020) en Colombia publicaron un trabajo de investigación acerca del Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos, donde tuvo como objetivo de analizar si existe relación entre los criterios los cuales se diagnostica burnout y el sistema de incentivos, para la metodología se utilizó el diseño descriptivo correlacional, en relación con la muestra se solicitó la participación de 1817 policías donde se les aplicó Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. En los resultados se observaron que se encontró una relación entre ambas variables donde a menor presencia del síndrome de burnout generara mayores reacciones hacia los incentivos, siendo del tipo recreo deportivas y motivacionales.

Álvarez, Chacón y Sánchez, (2019) del país de Chile indagaron sobre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de la ciudad de Arica, el cual tiene el objetivo general de relacionar las variables, donde trabajo con una metodología cuantitativa, se escogió una muestra de 290 participantes, donde se utilizó la escala Maslach Burnout (MBI-HSS) y Cuestionario de Satisfacción Laboral para poder recolectar los datos. Al final se encontró relación entre las dos variables, sin embargo, para las personas quienes tienen o no Síndrome de Burnout, se puede afirmar que se encuentran satisfechos con su trabajo, por lo tanto, al encontrarse contento con su labor llevara a realizarse personalmente.

Sánchez, Carrión y Pastor (2018) en España trabajó el Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones; en función a los objetivos se orienta en conocer la prevalencia de ambas variables donde se determinó que variables sociodemográficas están ligadas y analizar una posible asociación, llevándose a cabo un estudio descriptivo transversal, donde se trabajó con una muestra de 39 mujeres y 20 hombres, para ello se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Se

concluyo que existen elevados niveles de síndrome de Burnout y un nivel moderado de satisfacción laboral, conforme a las variables sociodemográficas las que influyen son edad, tiempo de labor, tipo de turno y contrato; finalmente se encontró asociaciones estadísticamente significativas.

Linares, Maldonado y Gutiérrez (2018) trabajaron en Colombia el Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales, el cual tuvo como objetivo evaluar las facetas de la satisfacción laboral, se trabajó con una metodología no experimental de corte transversal con diseño descriptivo, se encuestó a una cantidad de 242 policías el cual se aplicó la escala de satisfacción laboral (ESL) de García. Conforme a los resultados se obtuvo que una tercera parte del personal tiene una baja satisfacción laboral, frente a ello se recomienda en reforzar las relaciones con los colegas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

García, (2021) investigó “Síndrome de Burnout en el Personal Militar de Locumba, Provincia de Jorge Basadre, Tacna, 2021”, donde se orientó en determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal militar de la provincia de Jorge Basadre, el trabajo siguió la metodología no experimental con nivel descriptivo; en relación a los participantes, se contó con 71 oficiales que laboran en la presente base militar, siendo que fueron evaluados con el “Inventario Maslach Burnout”. Se aprecia que 15% de participantes presentan Síndrome de Burnout y 84% no tienen síntomas, al finalizar se concluye que la mayoría de la muestra no presenta indicadores de realización personal, despersonalización y cansancio emocional.

Ccalla y Espillico (2020) trabajaron la Satisfacción con la vida en el trabajo y Burnout en tiempos de pandemia en personal policial de Juliaca , tuvo como propósito determinar la relación entre las dos variables señaladas , su realización fue dentro del enfoque cualitativo , con nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 83

policías , para la recolección de los datos se utilizaron los instrumentos del Cuestionario de Índice de Chamba y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados indican que no existe una correlación porque saco un puntaje de (sig. =. 0.278) siendo mayor al 0.05.

Borda y Pareja (2020) se dedicaron en trabajar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la selección de seguridad de penales en una provincia de Cuzco, encuadrando en el tipo descriptivo correlacional, así mismo se solicitó la participación de 86 efectivos del orden donde se utilizó la escala de Escala de estrés laboral de la OIT y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Como resultado general se aprecia una correlación negativa significativa donde se admite que a mayor estrés laboral menor es el grado de satisfacción con el centro laboral, finalmente se recomienda a la institución la presencia de un profesional de la salud mental.

Paro (2020) determino la relación entre el síndrome burnout y satisfacción laboral en los efectivos policiales del establecimiento penitenciario del departamento de Ica, dándose de forma transaccional el cual lleva el diseño no experimental siendo de tipo correlacional, por lo tanto, se trabajó con 55 policías, en relación a los instrumentos se utilizó el Inventario de Maslach Burnout y la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Se encontró que existe una relación negativa de grado débil, por otro lado, no se encontró relación entre las variables sociodemográficas de tiempo de servicio con la edad.

Simon (2020) se tituló con el estudio llamado “Síndrome de burnout según variables sociodemográficas en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana” , el cual tuvo el objetivo las características del Síndrome de burnout con la información sociodemográfica , optando por un diseño descriptivo comparativo de corte transversal , se trabajó con una muestra de 100 policías , se empleó el instrumento de Burnout de Maslach , conforme a

los resultados se evidencio un agotamiento emocional con un 74% , despersonalización del 88% y nivel alto en falta de realización personal con una representación de 63 %.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Síndrome de burnout

Definición

Según Maslach y Jackson (1981) quienes son los autores más importantes lo describen como un conjunto de síntomas referidos al poco control emocional, baja realización y despersonalización siendo causados por un mal manejo del estrés laboral, por lo cual es una respuesta desadaptativa para los estresores interiores y exteriores, cabe señalar que frente a una prolongación de la enfermedad esto llevara a convertirse en un cuadro crónico que afectaría no solo en el área laboral sino también en la social. Gil (2003) hace referencia que este término nació en el transcurso de los años 70, surgiendo como una explicación sobre los problemas que sufren los colaboradores de cualquier centro laboral tales como hospitales, centros educativos y otros servicios sociales, siendo una respuesta desfavorable ante las presiones del trabajo llegando a contagiar a otros colegas.

Para Bosqued (2008) es más considerado como un problema de calidad de vida donde existe la ausencia de establecer buenos hábitos tales como el respeto al horario de sueño, establecimiento de pasatiempos y poco contacto social, generando que se intensifique el estado de estrés volviéndose crónico con altos niveles de fatiga. Así mismo para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1992), más radica la parte psicológica que la fisiológica donde existen ideas pesimistas sobre las responsabilidades laborales, llegándose a manifestar en profesionales quienes tienen una carga emocional grande por atender a otros seres humanos, siendo personal médico, educativo y policial / seguridad.

Usualmente otros conceptos se relacionaron con esta variable, llevando a la confusión tales como el estrés siendo que este mismo solo se condiciona a una reacción natural del cuerpo humano donde predispone al peligro en cambio el Burnout nace a partir de un mal manejo de este; la depresión donde a pesar de compartir algunas características se puede diferenciar en los síntomas de baja realización y despersonalización siendo que su origen solo radica dentro del contorno laboral. (Martínez, 2010).

Causas

A continuación, se presentan las principales causas:

- **Presencialidad:** Refiere a las “actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios, de forma directa con los clientes” (Forbes, 2011, p.2). sin embargo, cabe destacar que el comportamiento de los clientes en la mayoría de los casos tiende a ser hostil, generando a largo tiempo un desgaste en todas las capacidades mentales que te permiten ser más resistente ante la frustración.
- **Estructura de la organización:** En muchas ocasiones tener metas exigentes y un amplio horario excesivo llevara a condicionar en sufrir del síndrome de burnout con todas sus dimensiones presentes; por lo cual cada organización pública o privada debería poner normas y metas tolerables (Forbes, 2011).
- **Personales:** Tener rasgos carentes de autonomía, tolerancia y realistas generarán que reacciones emocionales ligadas a la ansiedad las cuales terminarán carcomiendo la estabilidad mental del trabajador, por ello con toda capacitación debería estar involucrada las distintas formas de manejo a las reacciones emocionales que se puedan percibir (Forbes, 2011).

- **Mal manejo del estrés:** Es definido como toda reacción espontánea ante situaciones de peligro, sin embargo cuando hay una alteración en todas sus fases, dará paso a los síntomas ligados al Síndrome de Burnout , siendo diferenciado con la intensidad y la frecuencia en la sintomatología (Forbes2011).

Sintomatológica

Gutiérrez et al. (2006), señala que las manifestaciones sintomatológicas se detallaran desde la postura clínica donde en primer lugar tenemos a la negación de la presencia del problema, aislamiento con el grupo social, sensaciones de temor hacia el trabajo, descenso en el estado anímico, irritación, consumo de sustancias, incapacidad para confiar en los demás, auto culparse y poco apetito sexual.

Para Carrillo, Gómez y Espinoza (2012) de forma más generalizada consideran una división de tres ramas en la sintomatología: *Las psiquiátricas* donde hay un deterioro progresivo de la personalidad que predispone en sufrir de otros trastornos como la depresión, ansiedad y adicciones; *somáticas* basándose en los cuadros de tensiones musculares y ataques de nervios; por último, tenemos a las *organizacionales* quien evidencia el bajo desempeño en las labores.

Etapas

Se establecen en las siguientes etapas donde se pasará por:

- **Entusiasmo:** Es la etapa inicial donde los trabajadores empiezan a desempeñarse en sus labores, apreciando una gran energía y empeño en asumir sus cargos, sin embargo, se encontrará conflictos, pero pasajeros llegando a solucionarlos, debido a sus altas expectativas (Salinas, 2012).

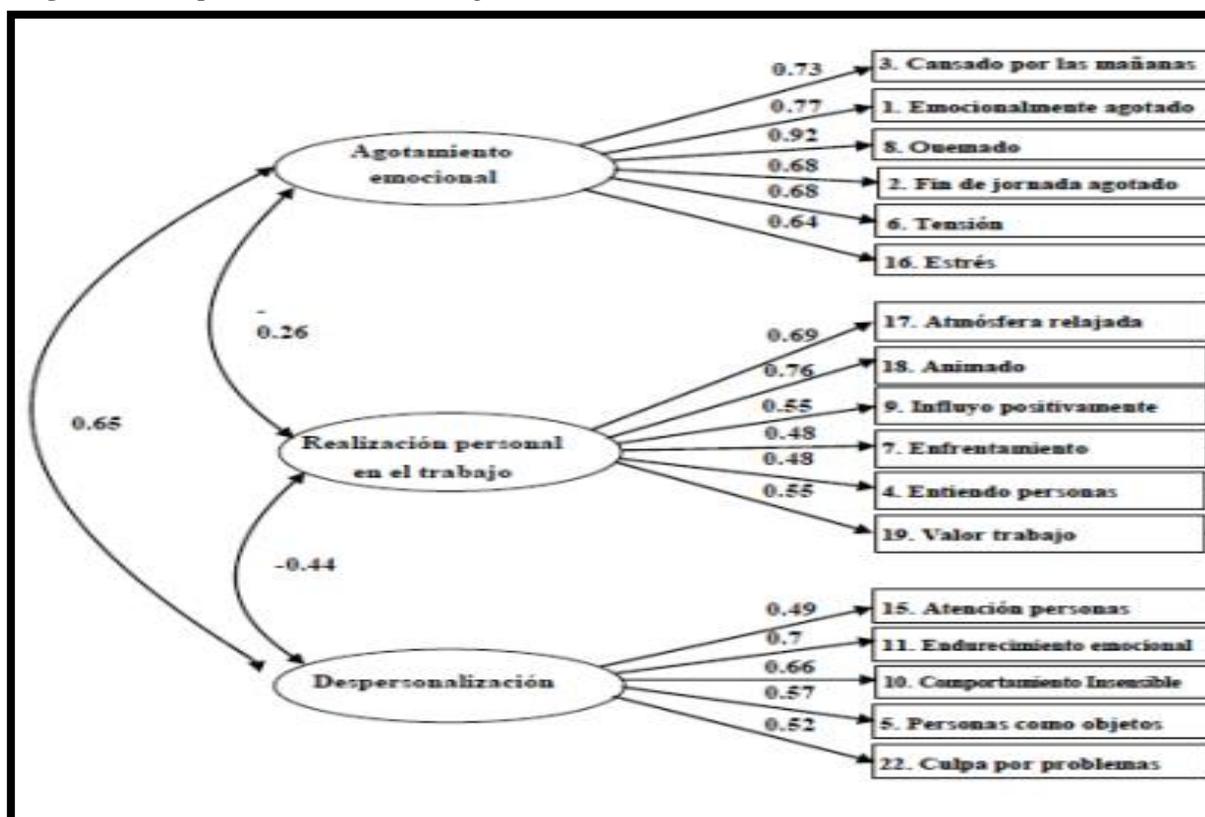
- ***Estancamiento:*** En esta etapa es donde los trabajadores se dan cuenta que el puesto de trabajo obtenido no cumple con sus expectativas, ahora tiene más dificultades en poder cumplir con sus objetivos, a pesar de esto sigue luchando para poder prevenir riesgos (Salinas, 2012).
- ***Frustración:*** Es una reacción afectiva donde se caracteriza por tener irritabilidad y desmoralización por no poder realizar sus labores de forma normal, esto traerá como consecuencia el maltrato hacia los clientes llevando a perjudicar la producción de la entidad (Salinas, 2012).
- ***Apatía:*** Es el estado de desinterés por el cual el trabajador evade sus responsabilidades, tratando a los usuarios de forma indiferente llevando a la pérdida de la autoconfianza y autoestima, además todas estas características condicionaban a que pueda sufrir de un trastorno dentro del grupo de la depresión (Salinas, 2012).

Base teórica

La prueba utilizada se basa en los constructos teóricos de Maslach y Jackson (1981) quienes formularon la teoría tridimensional donde otorga una conceptualización más acertada sobre el síndrome de Síndrome de Burnout que es provocado por una mala gestión de actividades laborales que generan consecuencias en tres áreas del ser humano siendo las dimensiones de Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Martínez, (2010) agrega que Maslach y sus colaboradores durante el año 1993 aportaron otras ideas que complementan como la predominancia de los síntomas mentales, los síntomas que se presentan en personas que no tengan un diagnóstico psicopatológico previo y el descenso en todas las áreas como la laboral, familiar y social.

Olivares et al. (2012), en relación a los componentes sintomatológicos, existen varias posturas quienes ponen una cantidad elevada de síntomas, pero en este constructo teórico los síntomas se delimitan y se agrupan en relación a las dimensiones, esto se realiza con el objetivo de poder facilitar el diagnóstico.

Figura 1 Componentes sintomatológicos del síndrome de burnout



Nota: Conjunto sintomatológico del Síndrome de Burnout. Fuente: Olivares et al. (2012.p.152)

Comportamiento frente al Covid 19

Lozano (2021) informa que, durante los inicios del 2020, los niveles del síndrome de Burnout se dispararon sobre todo en el personal de salud siendo la primera línea de defensa, informando que en un estudio hecho en Rumania se revelo que el 76% de participantes padecen de este problema de forma moderada en cambio en Alemania se muestra que en 75 enfermeras presentan

niveles altos donde a futuro podrían sufrir de otros trastornos siendo los del tipo ansioso y depresivo.

En este problema no es ajeno a la realidad policial , dado que en Colombia se realizó un estudio donde participaron 10 policías entre 20 a 45 años de edad de la estación Vista Hermosa, se determinó que actualmente los agentes llegan a percibir una mayor carga emocional debido al temor de contagiarse provocando que se desgasten emocionalmente, sin embargo se mantienen resilientes ante esta circunstancia, se llega a la conclusión de que existe la necesidad de poder reforzar su salud mental (Triviño , 2020).

Ahora en referencia a la realidad de nuestros policías peruanos Palomino y Taboada, (2020), refieren que los efectivos de la ciudad de Lima conforme fueron pasando los meses de la pandemia, admiten sentir desgaste emocional, falta de realización personal y sensaciones de estrés lo cual contribuye a tener una percepción desfavorable hacia las condiciones físicas, psicológicas y sociales, dándonos a entender que los policías son seres humanos que necesitan mejoría a las condiciones laborales a través de la intervención de un profesional de la salud mental.

2.2.2. Satisfacción laboral

Definición

Para Chinag (2010) la satisfacción laboral es un estado complejo donde requiere de la percepción idónea que tienen el trabajador hacia su centro laboral, cubriendo sus expectativas económicas, sociales y emocionales del colaborador, siendo condicionado a factores externos como las relaciones entre compañeros, condiciones del lugar y salario. Gamboa, (2010) agrega su importancia dentro de la psicología donde actúa en base a la percepción que lleva al componente cognitivo donde realiza una evaluación mental para identificar si es favorable, después se pasa a

la respuesta siendo manifestado por las sensaciones emocionales siendo agradable o desagradable, para después archivarlo en la memoria como experiencia.

Tipos

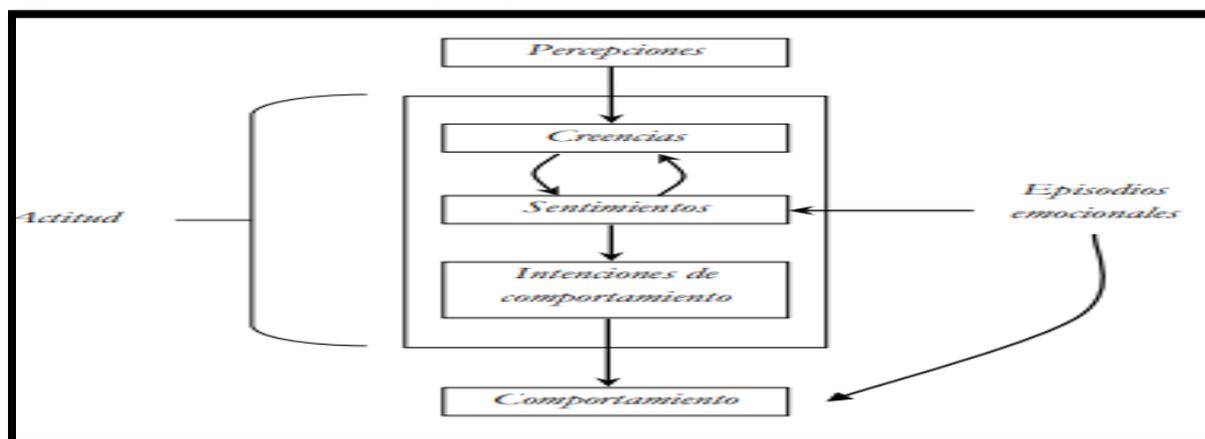
Con respecto a la tipología se menciona las siguientes categorías: *Satisfacción progresiva* donde las aspiraciones del trabajador aumentan de forma paulatina; *Satisfacción resignada* es cuando el individuo sufre constantemente de situaciones adversas lo cual provoca la reducción de las aspiraciones; *Satisfacción constructiva* que hace referencia a la iniciativa del trabajador en poder transformar su medio y *Satisfacción fija* siendo la que se mantiene en el tiempo, donde el trabajador toma una actitud conformista (Web y Empresas, 2021).

Componentes

Robbins (como se citó en Bastardo, 2014) refiere que los componentes en relación a lo exterior se basan en los retos quienes permite generar habilidades para poder ejecutar las actividades como la autonomía que permite tomar de decisiones; apoyo entre los colegas que referencia a como la interacción social influye en la calidad de trabajo; beneficios laborales donde no solo radica el sueldo sino también en las promociones, buenas políticas de trabajo y los convenios que aseguran su salud.

De forma interior se basa en la relación entre la actitud y comportamiento donde parte de la *percepción* de las condiciones laborales que genera *actitudes* siendo la forma de pensar y de sentir del colaborador lo cual genera un juicio positivo o negativo, luego se manifiesta en el *comportamiento* que son las acciones tomadas para poder mejorar o adaptarse en el lugar de trabajo (Gamero, 2005).

Figura 2 Modelo entre la actitud y comportamiento



Nota : Relación entre actitud y comportamiento. Fuente : Gamero (2005 , p.19).

Teoría relacionada

Para la construcción del inventario empleado se basó en la teoría de la *motivación que predomina una jerarquía de necesidades*, donde mientras se satisface una necesidad van surgiendo otras; dentro del campo laboral para poder tener una buena satisfacción laboral, se debe cumplir las siguientes categorías: La primera son las necesidades del *tipo fisiológico* quienes llevan a cubrir la parte vital como el alimento y los horarios de sueño; luego están las necesidades de *seguridad* que surgen cuando el primer escalón es realizado, como ejemplo se puede mencionar al salario, estabilidad económica y la protección de la organización; ahora están las del tipo *afectivas* donde la comprensión de los colegas puede influir en superar los sentimientos de soledad; seguidamente tenemos a las necesidades de *estima* quien surge a partir del autoestima donde se refuerza a partir del reconocimiento del jefe a la labor del empleado; una vez obtenido todo se llega a la cúspide siendo la *autorrealización* quien describe la maduración en la parte emocional y laboral (Kohlberg, 2012).

Figura 3 Pirámide de las necesidades de Maslow



Nota: Estructura de la pirámide de necesidades. Fuente: Kohlberg (2012 párr. 09).

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1. Definición del síndrome de burnout

Para Maslach (como se citó en Vizcardo, 2016) se define como “un cuadro de tensión emocional donde según la prolongación se encuentra dentro de un estado crónico, siendo originado por los conflictos internos y externos” (p.28). A continuación, se define las dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** Es una sobrecarga en brindar afecto y comprensión hacia los clientes, donde el principal síntoma es el desgaste emocional el cual provoca sensaciones de pérdida de energía y recursos emocionales, los cuales vuelve mas vulnerable al trabajador siendo de forma física y psicológica (Vizcardo, 2016).
- **Despersonalización:** Es la deshumanización del trabajador quemado donde muestra indiferencia con el trato hacia el cliente, caracterizándose por ser frío, distante y poco

empático, los motivos de esta conducta son la evitación del contacto con el cliente porque es muy desgastante (Vizcardo, 2016).

- **Realización personal:** Existe una evaluación en relación al entorno y como este contribuye en su desarrollo, cuando los puntajes son bajos quiere decir que el colaborador percibe negativamente su centro laboral, llevando a provocar sentimientos de fracaso e insatisfacción por su desempeño (Vizcardo, 2016).

2.3.2. Definición de satisfacción laboral

Carrillo (como se citó en Bustamante, 2016), refiere que es una variable oriunda del sector organizacional de la psicología, el cual tiene el objetivo de medir el grado de satisfacción hacia el lugar donde se está laborando, basándose en el sistema de recompensas, perspectivas y cumplimiento de roles.

- **Condiciones Físicas y/o Materiales:** Considera los elementos materiales y la infraestructura del centro laboral siendo el facilitador (Bustamante, 2016, p.35).
- **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Siendo los incentivos económicos o los pagos adicionales por las horas extras (Bustamante, 2016, p.35).
- **Políticas Administrativas:** Son las normas que permiten regular la conducta de los jefes como de los trabajadores, contribuyendo en la percepción del clima laboral (Bustamante, 2016, p.35).
- **Relaciones Sociales:** Es el grado de complacencia entre los miembros de la misma organización (Bustamante, 2016, p.35).

- Desarrollo Personal: Las facilidades que tiene el trabajador para culminar sus actividades que satisfacen al proceso de autorrealización (Bustamante, 2016, p.35).
- Desempeño de Tareas: Es la valoración de las actividades siendo de forma cotidiana las cuales la entidad supervisa (Bustamante, 2016, p.35).
- Relación con la autoridad: Apreciación valorativa que tiene el trabajador hacia las acciones del jefe (Bustamante, 2016, p.3)

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha Si existe relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

3.2. Hipótesis específica

Ho1: No existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha1: Si existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ho2: No existe relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

- Ha2: Si existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.
- Ho3: No existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.
- Ha3: Si existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Variable 01: Síndrome de burnout

- **Definición conceptual:** Para Maslach (como se citó en Vizcardo, 2016) se define como “un cuadro de tensión emocional donde según la prolongación se encuentra dentro de un estado crónico, siendo originado por los conflictos internos y externos” (p.28).
- **Definición operacional:** El inventario de Burnout de Maslach consta de 22 ítems donde son evaluados a través de una escala Likert teniendo las opciones de Nunca (01), Casi nunca (02), A veces (03), Casi siempre (04) y siempre (05), teniendo una escala de medición ordinal, así mismo cuenta con tres dimensiones llamadas agotamiento personal, despersonalización y realización del personal quienes se obtiene un puntaje por separado, a continuación, se puntúa de la siguiente forma.

Variable 02: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Carrillo (como se citó en Bustamante, 2016), refiere que es una variable oriunda del sector organizacional de la psicología, el cual tiene el objetivo de medir el grado de satisfacción hacia el lugar donde se está laborando, basándose en el sistema de recompensas, perspectivas y cumplimiento de roles.
- **Definición operacional:** La escala de satisfacción laboral (SL-SPC), quien se encarga de medir esta variable cuenta con 36 ítems que se puntúan con una escala Likert donde se representa en Totalmente desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y Total, de acuerdo (5). Se subdivide en siete dimensiones siendo las (I)condiciones físicas, (II)beneficios laborales, (III) políticas administrativas, (IV)relaciones sociales, (V) desarrollo personal, (VI)desempeño de tareas y (VII)relación con la autoridad. Con respecto a la puntuación se realiza una sumatoria pero el conteo se invierte en los ítems 2, 7, 8, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33, para que finalmente otorgue se un resultado ordinal.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En base al aporte de Baena (2017) de manera generalizada se eligió el método científico debido a que produce un conocimiento útil mediante pasos sistematizados que permiten una concepción objetiva el cual tiene el fin de buscar soluciones frente a la problemática de la realidad observada; por otro lado, específicamente se orientó por el método inductivo – deductivo porque a partir de la observación como postulados teóricos de ambas variables, se permitirá hacer la interpretación mediante los resultados estadísticos.

4.2. Tipo de investigación

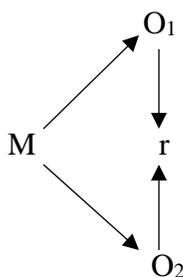
Con respecto a la tipificación según Ñaupas et al, (2018) “se ubicó dentro del rubro de la investigación básica pura o fundamental debido a que buscara conocimientos científicos, el cual es motivado por la curiosidad” (p. 134).

4.3. Nivel de investigación

Alcanzo un nivel descriptivo correlacional, por que cumplió la función diagnostica donde se recogen datos, características, propiedades de la variable o dimensiones elegidas, el cual tiene el fin de poder interpretarlo de forma estadística y probar las hipótesis, para luego otorgar las respectivas recomendaciones (Ñaupas et al, 2018).

4.4. Diseño de la investigación

Siendo el diseño más usado dentro de las investigaciones descriptivas, se optó por llevar el correlacional, el cual se orienta en determinar el grado de relación entre las dos variables elegidas siendo contextualizadas dentro de la realidad de la población, dando como resultado relaciones inversas o directas (Sanchez y Reyes, 2017).



M = División policial de inteligencia contra la criminalidad

O₁ = Síndrome de burnout

O₂ = Satisfacción laboral

r = Relacion

4.5. Población y muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) la población es conocido como “el conjunto de todos los casos de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.195). Con respecto a la población que se trabajara es la cantidad exacta de 100 personas quienes laboran en la división de inteligencia que luchan contra la criminalidad.

En relación la muestra según López y Edifici, (2017) lo define como el subgrupo representativo de la población, el cual es evaluado para poder determinar el diagnóstico en general del universo, con respecto al muestreo se eligió el no probabilístico por conveniencia porque para la determinación de la cantidad de los participantes no se utilizaron formulas estadísticas, así mismo se seleccionó de forma conveniente a todos los integrantes de la población, lo que permitió la generalización de los datos lo cual fue toda la unidad de inteligencia de la policía siendo conformada por 100 agentes.

Criterios de inclusión

- Pertenecer al grupo DIVICC.
- Firmar la ficha de consentimiento informado.
- Tener entre 22 – 60 años.
- Estar bien de salud física / mental.
- Encontrarse con la afiliación vigente.

Criterios de exclusión

- No querer participar de forma voluntaria.
- Pertenecer a otra unidad de la DIRINCRI.
- Formar parte de otros trabajadores (personal de limpieza, administradora y recepcionista).
- Encontrarse ocupado en otra actividad (operativos o vacaciones).

A continuación, será mostrada las características del grupo de trabajo:

Tabla 1

Trabajadores según sexo de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	28,0
Masculino	72	72,0
Total	100	100,0

En la tabla 1 que existe 28 trabajadores que representa el 28% de la muestra son trabajadores del sexo femenino, mientras son 72 trabajadores que representa el 72% son del sexo masculino.

Tabla 1

Trabajadores según edad de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 22 a 34 años	70	70,0
De 35 a 47 años	13	13,0
De 48 a 60 años	17	17,0
Total	100	100,0

En la tabla 2 que se refleja que 70 sujetos que representa el 70% de la muestra son trabajadores que tienen edades de 22 a 34 años, por otro lado, son 13 trabajadores que representa el 13% quienes se encuentran dentro del rango de edad de 35 a 47 años, finalmente son 17 trabajadores quienes representa a un 17% de la muestra quienes tienen edades entre 48 a 60 años de edad.

Tabla 2

Trabajadores según tiempo de servicio de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 10 años	62	62,0
De 11 a 20 años	15	15,0
De 21 a 30 años	13	13,0
De 31 a 40 años	10	10,0
Total	100	100,0

Se aprecia en la tabla 3 hay una cantidad de 62 trabajadores que representa el 62% de la muestra quienes tienen de 1 a 10 años de servicio, por otro lado se aprecia que 15 trabajadores que representa el 15% tienen de 11 a 20 años de estar sirviendo, consecuentemente 13 trabajadores que representa 13% de la muestra tienen tiempo de servicio entre 21 a 30 años, finalmente son 10 trabajadores que representa el 10% de la muestra tienen un tiempo de servicio consecuente a 31 a 40 años.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son definidas como un conjunto de normas que regularizan la forma de recolección de datos, están presentes desde la concepción de la investigación hasta su finalización, con respecto al tipo de técnica que se adoptó la encuesta que es un conjunto ordenado de preguntas donde está relacionado con las variables el cual cumple la función de medir su respectivo nivel, sin embargo este material fue digitalizado y enviado a las distintas plataformas de comunicación accesibles tales como el correo electrónico, WhatsApp y otras aplicaciones, esta acción será

tomada debido a la presencia del COVID 19 donde un contacto directo pondría en peligro de contagio a ambas partes (Ñaupas et al, 2018).

“Los instrumentos, son objetos que ayudan a medir la intensidad de las aptitudes y opiniones de la variable siendo considerado como la forma más objetiva posible” (Monje, 2011, p.144).

A continuación, se presentará la ficha técnica de cada instrumento:

PRIMER INSTRUMENTO - INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Nombre completo	: Inventario de burnout de Maslach
Autores	: Cristina Maslach y Susana Jackson
Año	:1997
Administración	: Individual y colectiva
Numero de Ítems	: 22 preguntas
Tiempo	: 10 a 15 minutos
Finalidad	: Evaluación general y por dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal).
Edad	: 22 – 56 años
Adaptación	: Vizcardo Vallejos, Wendy Gianina.
Año de adaptación	: 2016

Validez : Se realizó la validez de contenido mediante la V de Aiken donde obtuvo un puntaje superior al 0,80, el cual tiene un nivel adecuado.

Confiabilidad : Se realizó la confiabilidad de consistencia interna significativa mediante Alfa de Cronbach donde sacó un puntaje de 0.914 el cual tiene un nivel óptimo.

Validez y confiabilidad realizadas por la autora

Para la validez se realizó el de tipo contenido donde se solicitó el veredicto de tres jueces, donde se le facilitó el inventario de burnout de Maslach y la matriz de consistencia, cuando terminaron de revisar el inventario concluyeron que el instrumento es claro y conciso dando su respectiva aprobación.

Conforme a la confiabilidad se tomó una prueba piloto donde se solicitó la participación de 22 voluntarios, se determinó usar la prueba estadística llamada Alfa de Cronbach que sacó una puntuación del 0.811, esto significa que el nivel de confiabilidad es alta por que se acerca a la unidad.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	22

siendo alfa 0,811 se tiene que es confiable.

SEGUNDO INSTRUMENTO - ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC).

Nombre completo	: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).
Autor	: Sonia Palma Carrillo.
Año	: 2005.
Administración	: Individual y colectiva.
Numero de Ítems	: 36 preguntas.
Tiempo	: 20 minutos.
Finalidad	: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Edad	: 17 en adelante.
Adaptación	: Edwin Eduardo Bustamante Cervantes
Año	: 2016
Validez	: Se utilizo la validez de contenido mediante juico de expertos donde se solicitó la participación de tres jueces expertos sobre el tema los cuales recomendaron realizar cambios menores.

Confiabilidad : Para hallar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de fiabilidad del Alpha de Cronbach teniendo un valor 0,965 siendo que mantiene un nivel óptimo.

Validez y confiabilidad realizadas por la autora

Para la validez se realizó el de tipo contenido donde se solicitó el veredicto de tres jueces, donde se le facilitó la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). y la matriz de consistencia, cuando terminaron de revisar el inventario concluyeron que el instrumento es claro y conciso dando su respectiva aprobación.

Conforme a la confiabilidad se tomó una prueba piloto donde se solicitó la participación de 15 voluntarios, se determinó usar la prueba estadística llamada Alfa de Cronbach que sacó una puntuación del 0,898, esto significa que el nivel de confiabilidad es alto por que se acerca a la unidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	35

siendo alfa 0,898 se tiene una confiabilidad alta

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Primero se utilizó la estadística descriptiva para poder realizar figuras y tablas que permitan la interpretación cuantitativa de los resultados de ambas variables, con respecto a la estadística inferencial se utilizó la fórmula estadística llamada rho de Spearman por motivos a que se aplica en investigaciones correlacionales donde los instrumentos son de tipo no paramétricas, siendo de medición ordinal, los cuales poseen una escala de medición del tipo Likert, así mismo todo este procedimiento se realizó con los programas de SPSS versión 24 y Windows Excel 2020 (Hernández y Mendoza, 2018).

4.8. Aspectos éticos de la investigación

De acuerdo al código de ética del Colegio de Psicólogos (CDCP, 2017), se basará en los artículos del capítulo III donde se respetará la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos, se pasará a revisión en el consejo de ética de la respectiva universidad, contará con su respectivo consentimiento informado, se asegurará el bienestar psicológico de los participantes y se utilizarán los resultados para beneficiar a la población.

Con respecto a las normas de investigación de la Universidad Peruana los Andes (UPLA, 2019), el cual de forma general se compromete en crear nuevos conocimientos científicos que contribuyan con el prestigio de la carrera profesional de psicología donde se respetará los contenidos teóricos mediante las referencias y las citas los cuales serán pasados al proceso de Turnitin, así mismo de forma más específica se orientará en seguir los artículos 27 y 28 que recalca la protección de la integridad de los participantes mediante la promoción de una participación voluntaria siendo sustentada a través de un consentimiento informado, además se comprometerá en proteger los datos personales, también que durante el transcurso de este trabajo tendrá un

proceso transparente el cual respetara la línea de investigación institucional actual, logrando al final informar los resultados para luego obviar todo beneficio lucrativo.

4.9. Procedimiento que se siguió para la evaluación

Para poder realizar el proceso evaluativo, primero se emitió la solicitud a la respectiva Institución, por lo cual se esperó hasta su respectiva carta de aceptación, para poder continuar con el estudio. Con respecto al proceso evaluativo, la institución nos facilitó el contacto con los trabajadores mediante el correo electrónico y número telefónico; antes de proceder a enviar los instrumentos, la dirección emitió un comunicado a los miembros, para que participen, así mismo público el numero de la investigadora para poder responder las dudas de los participantes. Tras finalizar se procedió a construir la base de datos

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Objetivo general

A continuación, se muestra la primera tabla de contingencia que está relacionado al objetivo general “Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021”, donde se detalla de forma descriptiva los niveles de las dos variables con su respectivo cruce de información.

Tabla 4

Resultado de síndrome de Burnout y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral					Total	
		Baja	Parcial insatisfecho	Regular	Parcial satisfactorio	Alta		
Síndrome de Burnout	Muy baja	f	0	0	4	0	0	4
		%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Baja	f	1	3	42	4	2	52
		%	1,0%	3,0%	42,0%	4,0%	2,0%	52,0%
	Promedio	f	8	4	25	0	0	37
		%	8,0%	4,0%	25,0%	0,0%	0,0%	37,0%
	Alta	f	0	2	4	0	0	6
		%	0,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	6,0%
	Muy alta	f	0	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Total		f	9	9	75	5	2	100
		%	9,0%	9,0%	75,0%	5,0%	2,0%	100,0%

En la tabla 4, se observa que el 42% de la muestra presentan un nivel regular de estar satisfecho laboralmente condicionando a la existencia de niveles bajos del síndrome de Burnout; así mismo se ubica a un 25%, quienes refieren presentar niveles medianos en las dos variables; por otro el 4% de participantes, enuncian tener un nivel regular de satisfacción laboral llevando a condicionar que bajen los niveles de síndrome de burnout; de igual manera la misma cantidad del 4 % restante indica que estas personas sufren de niveles altos de burnout causando que tengan una satisfacción laboral de nivel regular.

5.1.2. Objetivo específico 1

Al inicio de la investigación se formuló primer objetivo específico “Determinar la relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021”; presentando la siguiente tabla cruzada.

Tabla 5

Resultado de síndrome de Burnout y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral					Total	
		Baja	Parcial insatisfecho	Regular	Parcial satisfactorio	Alta		
Agotamiento	Muy baja	f	2	4	48	3	2	59
		%	2,0%	4,0%	48,0%	3,0%	2,0%	59,0%
	Baja	f	5	3	18	1	0	27
		%	5,0%	3,0%	18,0%	1,0%	0,0%	27,0%
	Promedio	f	2	1	7	0	0	10
		%	2,0%	1,0%	7,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Alta	f	0	1	2	0	0	3
		%	0,0%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Muy alta	f	0	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Total		f	9	9	75	5	2	100
		%	9,0%	9,0%	75,0%	5,0%	2,0%	100,0%

La tabla 5 indica que el porcentaje prevalente es el 48% de colaboradores quienes tienen un nivel regular de satisfacción laboral, esta condición provoca a que descienda la intensidad de la dimensión de agotamiento hacia el nivel muy bajo, conforme a la segunda cantidad prevalente se encuentra un 18% quienes tienen un nivel regular en la satisfacción laboral y un nivel bajo en agotamiento.

5.1.3. Objetivo específico 2.

Tras haber iniciado esta investigación, como segundo objetivo específico “Determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021”, seguidamente su respectiva presentara la tabla cruzada.

Tabla 6

Resultado de despersonalización y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral					
			Parcial		Parcial			
			Baja	insatisfecho	Regular	satisfactorio	Alta	Total
Despersonalización	Muy baja	f	4	4	44	4	0	56
		%	4,0%	4,0%	44,0%	4,0%	0,0%	56,0%
	Baja	f	3	3	22	0	2	30
		%	3,0%	3,0%	22,0%	0,0%	2,0%	30,0%
	Promedio	f	2	1	7	0	0	10
		%	2,0%	1,0%	7,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Alta	f	0	1	0	1	0	2
		%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%
	Muy alta	f	0	0	2	0	0	2
		%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Total		f	9	9	75	5	2	100
		%	9,0%	9,0%	75,0%	5,0%	2,0%	100,0%

En la tabla 6, se observa que el puntaje prevalente es el 44% de colaboradores quienes tienen un nivel de satisfacción laboral regular el cual condiciona que el nivel de la dimensión de despersonalización sea muy bajo, por otro lado, el 22 % también tienen un nivel similar a la variable de satisfacción laboral, generando a la par que el nivel de relacionados a la despersonalización sea bajo.

5.1.4. Objetivo específico 3.

Conforme a esta parte del trabajo de investigación se formuló “Determinar la relación entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima 2021”, a continuación, se presenta su tabla cruzada:

Tabla 7

Resultado de realización personal y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral						Total
		Parcial				Alta		
		Baja	insatisfecho	Regular	Parcial satisfactorio			
Realización personal	Muy baja	f	1	0	3	0	0	4
		%	1,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Baja	f	0	0	3	0	0	3
		%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Promedio	f	0	0	4	0	0	4
		%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Alta	f	1	1	12	0	0	14
		%	1,0%	1,0%	12,0%	0,0%	0,0%	14,0%
	Muy alta	f	7	8	53	5	2	75
		%	7,0%	8,0%	53,0%	5,0%	2,0%	75,0%
	Total	f	9	9	75	5	2	100
		%	9,0%	9,0%	75,0%	5,0%	2,0%	100,0%

En la tabla 7, se puede observar que el resultado más resaltante es el 53% de encuestados quienes tienen un nivel regular en la satisfacción laboral y con respecto a la dimensión de realización personal hay niveles altos; seguido del 12 % de participantes quienes tienen un nivel regular en estar satisfecho con su centro de labores, por lo tanto, en la presente dimensión se evidencia un nivel muy alto.

5.2. Contratación de hipótesis

Antes de contrastar las hipótesis generales como específicas, se tomará en cuenta lo siguiente:

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

- **Estadígrafo de prueba**

Se establece el estadígrafo rho de spearman por tener dos variables cualitativas y la escala de medición ordinal Así lo manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 480) “Es medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal ambas”

- **Criterio de decisión**

Se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 , si p valor es menor a 0,05.

Se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alterna H_a si p valor es menos a 0,05.

- **Tablas de correlación**

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

5.2.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha Si existe relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Tabla 8

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral

			Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,298**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

En la tabla 8, se aprecia la comparación entre la Ho y Ha, donde haciendo uso del criterio de P que refleja un valor de 0,003 siendo menor al 0,05, ocasionado en optar por elegir la (Ha). Con respecto al índice de correlación, dentro de la Rho de Spearman se aprecia una puntuación de -,298**, significando que se encuentra en relación inversa baja.

5.2.2. Hipótesis específica 1

Ho1: No existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha1: Si existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Tabla 9

Relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,368**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,368**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

En la tabla 9, se compara Ho1 y Ha1, donde se contrasto los resultados, sacando un valor de P igual a 0,000, por lo tanto, es menor al 0,05, mediante a esto se opta por elegir Ha1. Para el índice de correlación, dentro de la Rho de Spearman se obtuvo un puntaje de -,368**, por lo tanto, se afirma de una relación inversa baja entre la dimensión de agotamiento emocional y la variable de satisfacción laboral.

5.2.3. Hipótesis específica 2

Ho2: No existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha2: Si existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Tabla 10

Resultado entre despersonalización y satisfacción laboral

		Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,241*
		N	100
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,241*
		N	100

En la tabla 10, se trabajó con la segunda hipótesis específica formulándose una hipótesis nula (Ho2) y alterna (Ha2) que tienen relación con su objetivo; contrastación se dio mediante el valor de P, quien obtuvo un puntaje de 0,006 siendo menor al 0,05, esto permite optar por elegir la (Ha2). Con respecto a la Rho de Spearman, se puede observar que se tiene un puntaje de -,241*, lo cual pone en evidencia que se trata de una relación inversa de grado bajo en la dimensión de despersonalización y la variable de satisfacción laboral.

5.2.4. Hipótesis específica 3

Ho3: No existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha3: Si existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Tabla 11

Relación entre realización personal y satisfacción laboral

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,293*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,293*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	100	100

En la tabla 11, se desarrolló la última hipótesis específica comparando la nula (Ho3) y alterna (Ha3), conforme al valor de P se logró sacar un puntaje de 0,019 siendo un grado menor al 0,05, por lo tanto, se decide por optar en llevar la (Ha3). Frente a la Rho de Spearman se aprecia un resultado de -,293*, poniendo en evidencia que se trata de una relación inversa baja entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral.

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados giran en torno al objetivo principal donde puede afirmar que existe una relación directa entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima debido a que el p valor = 0,003 es menor al 0,05, mediante la prueba estadística rho de Spearman se sacó un valor de $r_s = -0,298$ lo cual refleja una correlación inversa con nivel bajo, evidenciando que en la tabla cruzada existe un puntaje prevalente del 42 % de trabajadores quienes mantienen niveles bajos de Síndrome de Burnout, condicionado a que se eleven la incidencia de la variable de satisfacción laboral a niveles regulares. De la misma manera Paro (2020) sacó resultados similares tras haber trabajado con efectivos policiales del establecimiento penitenciario del departamento de Ica, los cuales señala que existe una correlación negativa con grado débil. Se discrepa con Ccalla y Espillico (2020) quien no encontró correlación porque su puntaje significativo dentro de la comprobación de hipótesis general fue 0.278 siendo mayor al 0.05. De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) el síndrome de Burnout puede ser contrarrestado con una buena gestión de actividades laborales donde debe predominar la creación de objetivos, celebración de días importantes y planificación de las tareas diarias, todo esto ayudara en que la sensación de la satisfacción laboral sea más favorable para los efectivos policiales. Así mismo de acuerdo a Forbes, (2011), se debe intervenir en las causas que referencian la parte personal , donde se debe capacitar a cada trabajador sobre la importancia del

manejo de las emociones, para poder evitar que los síntomas comunes de estrés muten a los del Síndrome de Burnout y conforme a las políticas de trabajo, cada organización debería formular cronogramas y metas realistas que permitan a los trabajadores generar capacidades ligadas a la tolerancia como resiliencia especialmente esto debe de estar direccionado para los miembros quienes tienen un contacto más directo con las personas. Agregando a Robbins (como se citó en Bastardo, 2014), quien coincide lo dicho, pero agrega la importancia de seguir manteniendo el apoyo entre compañeros, donde este comportamiento no solo debe ser económico, sino moral debido a que el ser humano también se alimenta de emociones que le generan mucha comodidad. Por otro lado, en base a las palabras Maslow (como se citó en Kohlberg, 2012) el establecimiento debe brindar seguridad donde debe haber normas y reglas que permitan una convivencia pacífica entre los miembros para que luego se sientan satisfechos con el entorno que trabajan, reflejando así un estado anímico estable.

En cuanto al objetivos específicos se empezara con el primero que determino que si existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral porque saco un puntaje de $p = 0,000$ siendo menor al $0,05$, así mismo se observa que es una correlación del tipo inversa de nivel baja $r_s = -0,358$, conforme a la constitución de la tabla cruzada se aprecia que un 48% de la muestra, manifiestan niveles bajos de agotamiento, esta situación lleva a generar un elevamiento en tendencia a estar satisfecho con su trabajo, siendo dirigido hacia los niveles regulares. De la misma manera investigó Ccalla y Espillico (2020) sobre la Satisfacción con la vida en el trabajo y Burnout en tiempos de pandemia en personal policial de Juliaca, se puede apreciar que discrepa debido a que no hay una relación significativa sin embargo los autores aportan que el desgaste emocional es uno de los factores que disminuye la satisfacción con la vida de los policías. Ya que este tipo de población siguen siendo trabajadores tales como un maestro,

médico o un obrero que frente a diversas circunstancias pueden sentir diversas reacciones emocionales provocadas por situaciones desfavorables dentro del trabajo y también pueden ser contagiosas si hay carencia de una política preventiva (Gil, 2003). Haciendo la comparación con la pirámide, el agotamiento emocional llega a alterar las necesidades de sociales, habiendo la carencia en brindar afecto hacia las personas mas cercanas, provocando conflicto y alejamiento por parte del afectado (Kohlberg, 2012). A pesar de que los resultados evidencian una cantidad prevalente de niveles bajos de agotamiento emocional, se puede indicar que también hay un grupo reducido de personas que presentan niveles altos, las cuales se les dirigirá todas las actividades grupales para que trabajen en conjunto con sus compañeros.

El segundo objetivo específico se llegó a determinar que, si existe una relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral, donde saco un puntaje de 0,006 en el P valor el cual es menor 0,005, con el tipo de correlación se observa que es inversa con un nivel bajo $r_s = -0,241$, esto es contrastado con la tabla cruzada, donde el 44% de sujetos tuvieron un nivel muy bajo en la dimensión de despersonalización, llevando a provocar que la variable de satisfacción laboral se eleve a niveles regulares. De acuerdo a los resultados de Borda y Pareja (2020) que dentro de su investigación evidenciaron resultados con correlaciones inversas donde a mayor grado en las dimensiones estrés laboral, generara un menor nivel de sentir satisfacción con el centro laboral, destacando la importancia de tener un profesional de la salud mental para mejorar la percepción del centro policial. En base a las palabras de Maslow (como se citó Kohlberg, 2012) la despersonalización generara que la persona tenga poco interés en cubrir sus necesidades afectivas el cual condicionara a la deshumanización siendo caracterizada por la poca empatía para poder tratar a los colegas y clientes.

Finalmente tenemos al tercer objetivo específico quien llevo a determinar que, si existe relación entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral por que el valor de p es 0,019 siendo menor al 0,05, donde el tipo de correlación es inversa con nivel bajo $r_s = -0,293$, se compara con la tabla cruzada, siendo de forma prevalente que existe una cantidad del 53% voluntarios quienes expresan una realización personal de nivel muy alta y además se resalta que los niveles de la satisfacción laboral sigue comprendiendo el regular. En la investigación de Montero, Cortés y Hernández (2020) resalta la importancia de los incentivos para poder combatir al Síndrome de Burnout, siendo las del tipo recreativas y motivacionales las que generan una mejor percepción del entorno laboral que llevara a tener niveles altos de la realización personal. Para Chinag (2010) la importancia de mejorar la percepción del trabajador es vital para optimizar la convivencia y los índices de producción, mediante el cubrimiento de sus expectativas económicas, sociales y emocionales.

Los resultados de esta investigación se proyectan en poder brindar mayores estrategias preventivas y promocionales dentro de centro laborales donde exista policías, debido a que son personas que brindan seguridad a las personas civiles. Conforme al objetivo específico 3, se debería realizar una investigación aparte donde se encargaría de trabajar con variables similares a la realización personal que se encargan de identificar la percepción del entorno laboral y relacionarlo con la satisfacción laboral para luego poder apreciar la posible existencia de una correlación directa donde a una mejor percepción contribuirá con estar satisfecho con tu entorno laboral; así mismo de manera general se realizaría esta investigación considerando otras realidades similares, tales como policías de provincias, militares y serenos, los cuales también tienen la responsabilidad de proteger a los civiles.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación inversa baja entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021. Esto se sustenta con la aplicación rho de Spearman $r_s = -0,298$ quien encuentra una relación inversa baja, además el puntaje de p valor es igual a 0,003 siendo menor al 0,05 entonces se corrobora la relación, por lo tanto un 42 % de voluntarios mantienen niveles bajos de Síndrome de Burnout, condicionado a que se eleven la incidencia de la variable de satisfacción laboral a niveles regulares
- Se determinó que existe relación inversa baja entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021. Esta afirmación es sustentada con la rho de Spearman $r_s = -0,358$ donde encuentra una relación inversa baja, además el p valor es igual a 0,000 siendo menor al 0,05 entonces se corrobora la relación. Con la parte descriptiva se aprecia que el 48% de la muestra, manifiestan niveles bajos de agotamiento, esta situación lleva a generar un elevamiento en tendencia de la satisfacción laboral a niveles regulares.

- Se determinó que existe relación inversa baja entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021. Conforme a la aplicación de la rho de Spearman $r_s = -0,241$ se encuentra en relación inversa baja, acotando que el p valor tiene una puntuación de 0,006 siendo menor al 0,05 entonces se corrobora la relación. De forma descriptiva hay 44% de sujetos quienes presentaron un nivel muy bajo en la dimensión de despersonalización, llevando a provocar que la variable de satisfacción laboral se eleve a niveles regulares.
- Se determinó la relación inversa baja entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021. Aplicando la rho de Spearman $r_s = -0,293$ se encuentra en relación inversa baja, así mismo el p valor es equivalente a 0,019 siendo menor al 0,05 entonces se corrobora la relación. En la parte descriptiva hay una cantidad del 53% voluntarios quienes expresan una realización personal de nivel muy alta y además se resalta que los niveles de la satisfacción laboral siguen comprendiendo el regular.

RECOMENDACIONES

- Conforme a las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes – UPLA se recomienda apoyar con la publicación de esta investigación para poder compartir sus respectivos resultados con la comunidad científica y los estudiantes interesados en el estudio de estas variables.
- En relación con las autoridades de la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, se les recomendó realizar talleres de fortalecimiento emocional para evitar que los niveles de síndrome de Burnout se eleven, para así lograr mantener su respectivo nivel actual y sobre todo se considera seguir promoviendo actividades recreativas para mejorar la percepción de la satisfacción laboral.
- Existe la recomendación de poder mantener la confidencialidad de los datos de sus trabajadores, evitando informar otros problemas dentro de la institución.

- Realizar una investigación aparte donde se encargaría de trabajar con una variable similar a la realización personal donde sería relacionado con la satisfacción laboral, lo cual permitirá corroborar la premisa de que a una mejor percepción del lugar de trabajo llevara a contribuir a estar satisfecho con tu entorno laboral. Por otro lado, también será factible investigar este mismo tema, pero en otras poblaciones, tales como serenos, policías de provincia y militares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, P., Chacón, F., & Sanchez, E. (2019). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Ajayu*, 51 -76.
- Baena, G. (2017). *Metodo de la investigacion* . México : Grupo editorial Patria. .
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral. *Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*, 6-18.
- Bellido, R., Morales , B., Gamarra , M., & Calizaya , J. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 04-11.
- Borda, I., & Pareja, L. (2020). Estrés y Satisfacción laboral en el personal policial de la selección de la seguridad de penales de la PNP Qencoro - Cuzco - 2020. Chíncha : Universidad Autónoma de Ica.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados El síndrome de Burnout que es y como superarlo*. Barcelona : Paidós .

- Bustamante, E. (2016). Satisfacción Laboral en el Área de Soporte Técnico de la Oficina General de Tecnologías y Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima - 2016. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Carrillo, R., Gómez, K., & Espinoza, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Med Int Mex*, 579-584.
- Caycho, T. (2020). COVID-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. *Acta medica Peruna*, 396- 398.
- Ccalla, B., & Espillico, C. (2020). Satisfacción con la vida en el trabajo y burnout en tiempos de pandemia en personal policial de Juliaca, 2020. Lima, Peru: Cesar Vallejo.
- Chinag, M. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y satisfaccion laboral*. Madrid : Comillas.
- Colegios de Psicologos del Perú . (2017). *Codigo de Etica y detontologia*. Obtenido de http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, pp. 1- 4.
- Gallegos, W., & Jimenez, N. (2011). Incidencia del Síndrome de Burnout en Policías de Arequipa . *Ciencia y Trabajo* , 250- 256.
- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista psicologica cientifica*. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

- Gamero, C. (2005). *Análisis Microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid : Consejo económico y social del reino de España .
- García, D. (2021). Síndrome de Burnout en el Personal Militar de Locumba, Provincia de Jorge Basadre, Tacna, 2021. Lima , Perú: [Universidad Cesar Vallejo , Tesis de licenciatura].
- Gil, P. (2003). Síndrome de quemarse en el trabajo (SÍNDROME DE BURNOUT) en los profesionales de enfermería. *Burnout. J Occupational Behavior* , 19-33.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Jiménez, S., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién (Mex)*, 305-309.
- Hernandez, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la Investigación* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Kohlberg, L. (2012). *psicopedagogíaaprendizajeuc*. Obtenido de Abraham Maslow y su teoría de la motivación humana: <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>
- Lecca, C. (2017). Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017". Lima , Peru : Universidad Cesar Vallejo.
- Linares, O., Maldonado, C., & Gutiérrez, R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías. *Rev. Interam. de Psicol*, 6-16.
- Lopez, P., & Edifici, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Rev Neuropsiquiatr*, 1-2.

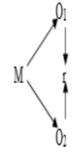
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout , evolución conceptual y estado actual de cuestion . *Vivat Academia* , 1-39.
- Maslach, C., & Jackson , S. (1981). The measure of experience burnout . *Measure of Burnout* , pp. 1-14.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva : Universidad sur Colombiana .
- Montero, K. L., Cortés, G. A., & Hernández, A. U. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 32-43.
- Ñaupas, H., Palacios , J. J., Valdivia , M., & Romero , H. (2018). *Metodología de la Investigación* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C., & Jélvez, F. (2012). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI HSS) en profesionales chilenos. *Univ. Psychol*, 145-159.
- Organización Mundial de la Salud . (1992). *CIE 10 Trastornos Mentales y del comportamiento* . Madrid : Meditor .
- Palomino, D., & Taboada, C. (2020). Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, 2020. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Paro, D. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en efectivos policiales del establecimiento penitenciario Cristo Rey de Cachiche, 2020. Lima , Perú: Universidad Cesar Vallejo .

- Rojas, J., Hernández, M., García, B., & López, V. (2021). Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19. Un estudio exploratorio. *Archivos de Medicina*, 1-10.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 1- 6.
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. Madrid : Editorial CCS.
- Sanchez, H., & Reyes , C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigacion Cientifica* . Lima : Business Support Aneth.
- Sanchez, J. (2011). Frecuencia de Burnout en Policías de la Ciudad de Mexico. *Revista de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 69-74.
- Sanchez, S., Fuentes , F., & Artacho , C. (2008). Rankin internacional de Satisfaccion Laboral . *Desarrollo de RR.HH*, 60-70.
- Sánchez, F., Carrión, J., & Pastor , E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España . *Rev Esp Sanid Penit*, 40-47.
- Simon, K. (2020). Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020.". Callao , Peru : 2020 .
- Triviño, J. M. (2020). Impacto del síndrome de Burnout en el Bienestar y Calidad de Vida en Uniformados de la Policía Nacional. Bogotá , Colombia : Politecnico Gran Colombiano .
- Universidad Peruana los Andes . (2019). *Reglamento General de Investigacion Actualizado* . Obtenido de <https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2020/01/Reglamento-General-de-Investigaci%C3%B3n-2019.pdf>

- Vanessa, M., Adrian, E., & Soledad, M. (2006). Etiologia y prevencion del sindrome de Burnout en los trabajadores de la salud . *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina*, 18-21. Obtenido de https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.htm
- Vasquez, J. (2018). Satisfaccion y Estres Laboral en policias de la direccion de investigacion criminal de lima. Lima, Peru: Universidad Autonoma del Peru.
- VISMA. (2016). *Satisfaccion laboral: el 76% de los eruanos no es feliz en su trabajo* . Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Vizcardo, W. (2016). “Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Web y Empresas. (2021). *Satisfacción del Personal (definicion, tipos y como medirla)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable de estudio	Metodología
Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.	Problema general ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?	Objetivo general Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.	Hipótesis general Ho: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021. Ha: Si existe relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.	V1: Síndrome de burnout. Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal V2: Satisfacción Laboral.	Método: Científico e inductivo – deductivo Tipo: Investigación básica Nivel: Descriptivo Diseño: Correlacional
	Problemas específicos ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?	Objetivo específico Determinar la relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.	Hipótesis específica Ho1: No existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.	Dimensión <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Físicas y/o Materiales • Beneficios Laborales y/o Remunerativos • Políticas Administrativas • Relaciones Sociales • Desarrollo Personal • Desempeño de Tareas • Relación con la autoridad 	 <p>M = División policial de inteligencia contra la criminalidad O1 = Síndrome de burnout y satisfacción laboral O2 = Satisfacción laboral r = Relación</p>
	¿Cuál es la relación existente entre la dimensión de despersonalización y	Determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en			Población: Todos los agentes de la división de inteligencia contra la criminalidad DIVICC siendo 100 . Muestra:

satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación existente entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021?

la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Determinar la relación entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha1: Si existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ho2: No existe relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ha2: Si existe relación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Ho3: No existe relación entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de

Son 100 personas quienes laboran en la división de inteligencia, pero la cantidad puede disminuir por los criterios de inclusión y exclusión

Muestreo:

No probabilística por conveniencia.

Instrumentos:

- Inventario de burnout de Maslach
- Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).

investigación criminal de Lima, 2021.

Ha3: Si existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en la división de inteligencia de la dirección de investigación criminal de Lima, 2021.

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Para Maslach (como se citó en Vizcardo, 2016) se define como “un cuadro de tensión emocional donde según la prolongación se encuentra dentro de un estado crónico, siendo originado por los conflictos internos y externos” (p.28).	El inventario de Burnout de Maslach consta de 22 ítems donde son evaluados a través de una escala Likert teniendo las opciones de Nunca (01), Casi nunca (02), A veces (03), Casi siempre (04) y siempre (05), teniendo una escala de medición ordinal, así mismo cuenta con tres dimensiones	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Ordinal
			Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	
			Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
Satisfacción laboral	Carrillo (como se citó en Bustamante, 2016), refiere que es una variable oriunda del sector organizacional de la psicología, el cual tiene el objetivo de medir el grado de satisfacción hacia el lugar donde se está laborando, basándose en el sistema de recompensas, perspectivas y cumplimiento de roles.	La escala de satisfacción laboral (SL-SPC), cuenta con 36 ítems que se puntúan con una escala Likert donde se representa en Totalmente desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4). Total, de acuerdo (5). Se subdivide en siete dimensiones, donde con respecto a la puntuación se realiza una sumatoria pero el conteo se invierte en los ítems 2, 7, 8, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33, para que finalmente otorgue se un resultado ordinal	Condiciones físicas	1, 13, 21, 28, 32	Ordinal
			Beneficios laborales	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	
			Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36				

Fuente: la autora

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Escala valorativa	Criterios de valides y contabilidad	Escala de medición	Instrumento
Síndrome de burnout	Agotamiento Emocional	Desgaste emocional, perdida de energía, estrés y frustración	<p>1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.</p> <p>2. Al final de la jornada me siento agotado.</p> <p>3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</p> <p>6. Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.</p> <p>8. Me siento estresado por el trabajo.</p> <p>13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p> <p>16. Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.</p> <p>20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bajo • Bajo • Promedio • Alto • Muy alto 	<p>Validez: Se realizó la valides de contenido mediante la V de Aiken donde obtuvo un puntaje superior al 0,80, el cual tiene un nivel adecuado.</p> <p>Confiabilidad: Se realizó la confiabilidad de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach donde saco un puntaje de 0.914 el cual tiene un nivel óptimo.</p>	Ordinal	Inventario de burnout de Maslach
	Despersonalización	Distanciamiento, frialdad emocional e indiferencia	<p>5. Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.</p> <p>10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>11. Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.</p> <p>22. Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.</p>				
	Realización Personal.	Trato al cliente, transmisión de seguridad, autoconfianza.	<p>4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.</p> <p>7. Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.</p> <p>9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</p> <p>12. Me encuentro con mucha vitalidad.</p>				

			<p>17. Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros</p> <p>18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.</p> <p>19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.</p> <p>21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</p>			
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Comodidad, buen estado del lugar y confortabilidad.	<p>1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>13. El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.</p> <p>28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.</p> <p>32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Parcial • Regular • Parcial • Baja 	Ordinal	<p>Validez: Se utilizo la validez de contenido mediante juicio de expertos donde se solicitó la participación de tres jueces expertos sobre el tema los cuales recomendaron realizar cambios menores.</p> <p>Confiability: Para hallar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de fiabilidad del Alpha de Cronbach teniendo un valor 0,965 siendo que mantiene un nivel óptimo.</p>
	Beneficios laborales	Salario y expectativas económicas	<p>2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</p> <p>7. Me siento mal con lo que hago</p> <p>14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable</p> <p>22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>			
	Políticas administrativas	Trato a los trabajadores y percepción de las reglas	<p>8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato.</p> <p>15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable.</p> <p>17. Me disgusta mi horario</p> <p>23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo</p>			
	Relaciones sociales	Trabajo en equipo, solidaridad y relaciones entre compañeros	<p>3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>9. Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p> <p>24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>			

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).

Desarrollo personal	Desarrollo personal, agrado por las actividades y realización personal	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. 29. Mi trabajo me hace sentir realizado 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo
Desempeño de tareas	Empeño, responsabilidad y sentido de la utilidad.	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. 26. Mi trabajo me aburre 30. Me gusta el trabajo que realizo 35. Me siento complacido con la actividad que realizo
Relación con la autoridad	Disposición, comprensión y esfuerzo por mejorar el clima organizacional	6. Mis jefes son comprensivos 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial. 31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo. 36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.

Fuente: la autora

Anexo 04: El instrumento (os)de investigación

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Adaptado por Vizcardo W. (2016)

Sexo:**Edad:****Tiempo de servicio:****Ocupación:**

A continuación, figuran una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.					
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.					
6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.					
8	Me siento estresado por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros					

10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.					
16	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.					
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros					
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.					
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo					
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
22	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Adaptado Bustamante (2016)

Estimado trabajador/a, con la finalidad de conocer qué opina acerca de su satisfacción laboral en esta institución, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones a las cuales se le agradece responder con total sinceridad, marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que se busca recoger su opinión honesta.

Datos: Sexo () Masculino ()

Edad :__años

Tiempo de servicio:

Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque (X) en un solo recuadro de las opciones de la siguiente escala: Totalmente desacuerdo (1) , en desacuerdo (2) , indeciso (3) , de acuerdo (4) , Total de acuerdo (5).

ÍTEMS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					

18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Cumplir felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 05: Consentimientos informados.

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 SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIVISIÓN DE INTELIGENCIA DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: “Bach. Ore Olivera Violeth Yesennia”

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

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

Lima, 02 de noviembre 2021.



(Handwritten signature)

 (PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: ore Olivera violeth yesennia

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Ore Olivera Violeth Yesennia

D.N.I. N°: 44686005

N° de teléfono/celular: 987429327

Email: violetholiv@gmail.com

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Vilchez Galarza Nilton David

D.N.I. N° 41686005

N° de teléfono/celular: 912085934

Email: d.nvilchez@upla.edu.pe

Firma:

Anexo 06: Declaración de Confidencialidad

Yo Ore Olivera Violeth Yesennia identificado (a) con DNI N° 44686005, estudiante/egresado la escuela profesional de Psicología, (vengo/habiendo) implementando/implementado el proyecto de investigación titulado “SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIVISIÓN DE INTELIGENCIA DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA, 2021”, 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.

Lima, 02 de noviembre del 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ore Olivera Violeth Yesennia".

Ore Olivera Violeth Yesennia
Responsable de investigación

Anexo 07: Compromiso de autoría

En la fecha, yo Ore Olivera Violeth Yesennia, identificada con DNI N° 44686005. Domiciliada en calle las Calezas N°421 del distrito del Rímac, bachiller del pre grado de la escuela académica 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 SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIVISIÓN DE INTELIGENCIA DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA, 2021”, se haya considerado datos falsos, plagio, falsificación, 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.

Lima, 02 de noviembre 2021



Apellidos y Nombres Ore Olivera Violeth Yesennia
DNI N°44686005

Anexo 08: Solicitud a la institución

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU"

Lima, 17 de mayo del 2021

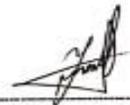
SEÑOR CRNL PNP LUIS JESUS FLORES SOLIS
JEFE DE LA DIVISION DE INTELIGENCIA CONTRA LA CRIMINALIDAD-DIRINCRI PNP

Yo, **Violeth Yesennia ORE OLIVERA, S2 PNP con CIP N°31644532 Y DNI N°44686005** actualmente estudiante de la UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES de la Facultad de Ciencias de la Salud, psicología, solicito a usted se me conceda el permiso para la ejecución de mi tesis "SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN LA DIVISION DE INTELIGENCIA DE LA DIRECCION DE INVESTIGACION CRIMINAL DE LIMA, 2021" cuyo resultado de la aplicación realizada en la división bajo su mando será para obtener mi título profesional como psicóloga.

Por la atención a la presente quedo con usted muy agradecida.

Atentamente,

DIVICC-DIRINCRI-PNP
RECIBIDO
SECRETARIA
21 JUN. 2021 10:51
FECHA HORA
Rosalva
32066717
SB PNP.


DNI N°44686005
VIOLETH YESENNIA ORE OLIVERA
S2. PNP

Escaneado con CamScanner

Anexo 09: Carta de aceptación de la institución



CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Yo, Luis Jesus FLORES SOLIS CRNL PNP con CIP N°209939 actualmente JEFE DE LA DIVISION DE INTELIGENCIA CONTRA LA CRIMINALIDAD-DIRINCRI PNP hago constar que la bachiller Violeth Yesennia ORE OLIVERA, ha sido aceptado en la división bajo mi mando para la aplicación de sus instrumentos para el desarrollo de su proyecto "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIVISIÓN DE INTELIGENCIA DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LIMA, 2021", el cual se llevara a cabo en forma virtual por la coyuntura que venimos atravesando en coordinación con mi persona.

Se expide la presente constancia a la interesada.

Atte



16 OCT. 2021


 OA-209939
Luis J. FLORES SOLIS
 CORONEL PNP
 JEFE DE LA DIVISION DE INTELIGENCIA
 CONTRA LA CRIMINALIDAD
 DIRINCRI PNP

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36				
1	1	25	2	4	4	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	127	62	22
2	2	23	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	144	61	31
3	3	31	1	4	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	54	19	
4	1	45	21	4	3	5	3	4	5	3	1	1	5	5	5	5	4	3	4	1	1	5	1	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	135	50	16	
5	1	26	6	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	6	4	5	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	4	5	135	58	26
6	2	24	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	1	1	5	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	4	1	5	5	144	53	35
7	1	39	19	1	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	5	5	1	1	5	1	1	3	3	1	1	4	5	1	5	5	5	4	1	2	1	5	5	5	116	56	12
8	1	23	4	4	1	5	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	1	4	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	136	48	31	
9	2	30	7	5	1	5	5	5	3	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	132	66	31	
10	1	25	6	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	57	39		
11	2	26	7	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	4	5	4	4	106	58	40	
12	2	28	3	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168	50	36		
13	2	29	9	4	4	5	4	4	4	3	1	2	4	4	5	5	5	2	4	4	1	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	144	55	35	
14	1	27	4	5	1	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	58	37		
15	2	24	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89	67	37		
16	2	26	4	2	3	4	4	2	4	1	1	4	4	2	4	4	3	4	1	2	4	2	3	3	3	3	4	4	1	4	2	4	2	4	3	4	1	106	60	40	
17	1	25	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159	53	39		
18	2	25	4	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	120	46	36		
19	2	42	15	5	2	4	4	4	4	4	1	1	5	4	5	5	5	5	4	4	1	1	4	1	5	4	5	1	5	5	5	1	4	2	5	5	5	132	62	16	
20	2	28	9	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	54	38		
21	2	31	9	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	88	59	40		
22	2	33	12	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	146	58	-0.39401052	
23	2	58	37	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	89	58	40		
24	1	25	6	4	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	126	56	11	
25	2	29	6	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	54	39	
26	2	33	8	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	128	55	36	
27	2	25	7	4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	123	73	37	
28	1	42	15	5	2	4	4	4	4	4	1	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	80	69	21	
29	2	57	36	3	3	4	4	5	5	2	2	2	5	5	5	5	3	4	5	1	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	123	55	35	
30	2	57	37	2	2	3	5	5	3	1	3	5	5	5	3	3	4	4	3	2	5	1	4	3	4	3	5	5	1	4	3	4	1	1	5	4	1	1	114	56	35
31	2	24	2	4	2	4	4	5	3	1	1	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	116	58	33	
32	1	28	7	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	78	65	40	
33	2	23	6	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	88	59	37	
34	2	31	7	4	5	5	4	5	4	1	1	4	5	5	4	4	2	4	1	1	4	4	1	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	58	59	38	
35	1	33	10	4	1	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	104	58	39	
36	1	24	4	2	1	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	54	68	39	
37	2	35	13	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	58	40	
38	3	30	9	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	69	22	
39	2	39	28	4	4	4	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	1	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137	59	11	
40	1	25	4	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	45	15	
41	2	36	15	3	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138	50	12	
42	2	49	27	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	55	32	
43	2	32	11	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	58	40	
44	2	46	23	4	2	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	60	36	
45	4	44	23	4	5	4	5	4	5	3	1	1	5	5	5	4	4	3	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128	58	31	
46	2	26	7	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	46	32	
47	2	30	9	5	5	4	3	5	5	4	1	3	5	4	5	4	4	2	3	2	5	3	2	3	4	5	3	4													

Anexo 11 Confiabilidad y validez del instrumento

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	1	3	1	4	1	1	5	3	4	1	3	5	2	3	1	1	5	5	5	2	5	1	62
2	3	3	2	4	1	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	61
3	3	3	1	3	1	1	4	2	5	1	1	5	1	1	1	1	4	4	5	1	5	1	54
4	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	50
5	3	2	2	4	1	2	4	3	5	1	1	5	1	1	1	1	4	5	5	1	5	1	58
6	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	4	1	5	1	53
7	2	3	2	5	1	1	5	2	5	1	1	4	1	1	1	1	4	4	5	1	5	1	56
8	2	3	1	4	1	1	2	1	4	1	1	5	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	48
9	3	3	3	4	4	3	4	2	4	1	3	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	1	66
10	2	2	2	5	1	1	5	2	5	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	57
11	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	58
12	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	50
13	2	1	2	4	1	1	5	2	4	1	2	4	1	2	1	2	5	4	4	1	5	1	55
14	2	3	1	5	1	1	5	2	5	1	3	5	1	1	1	1	4	4	4	2	5	1	58
15	2	2	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	85
varianza	0.5956	0.7822	0.3822	1.0933	0.5956	1.1822	1.6622	1.0667	0.3733	1.1733	0.64	0.2222	0.3289	0.3733	1.1822	1.0489	0.2489	0.2489	0.24	1.76	0.3289	1.0222	
suma var	16.551																						
var. Total	73.396																						

6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	127
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	144
4	1	1	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	1	5	1	4	4	4	5	1	5	4	5	5	1	4	1	5	5	5	135
5	1	1	5	5	5	5	4	3	4	1	1	5	1	5	4	5	1	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	135
3	1	1	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	1	5	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	135
4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	1	5	5	3	4	5	1	5	5	5	5	1	4	1	5	5	5	144
5	1	1	5	3	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	3	1	1	5	5	1	5	5	4	5	1	2	1	5	5	5	116
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	4	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	136
3	1	1	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	132
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	140
4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	4	5	4	4	106
5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
3	1	2	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	1	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	144
4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5	5	3	138
5	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	88
0.596	0.462	0.596	0.16	0.782	0.622	0.782	0.649	1.396	0.649	2.116	1.929	0.64	1.022	2.462	1.662	2.329	1.796	0.24	0.64	1.84	1.396	0.649	1.396	1.422	2.16	0.996	3.316	0.622	0.649	0.329	

Anexo 12 Evidencia de la evaluación

Correo electrónico

105 respuestas

ymgmirgon@gmail.com

enrique_jac@hotmail.com

tony.montana.1509@gmail.com

licethponce.3@gmail.com

edutunque@gmail.com

apazaronny23@gmail.com

rnald.17@hotmail.com

amonezpilar@gmail.com

betz.96@outlook.es

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Adaptado Bustamante (2016)

*Obligatorio

1. Correo electrónico *

Estimado trabajador/a, con la finalidad de conocer qué opina acerca de su satisfacción laboral en esta institución, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones a las cuales se le agradece responder con total sinceridad, marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que se busca recoger su opinión honesta.

labores. *

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. *

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. *

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. 7. Me siento mal con lo que hago. *

Marca solo un óvalo.

- 1
 2
 3
 4
 5

12. 8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato. *

Marca solo un óvalo.

- 1
 2
 3
 4
 5

13. 9. Me agrada trabajar con mis compañeros. *

Marca solo un óvalo.

- 1
 2
 3
 4
 5