



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de Salud Humana

Carrera de Psicología Clínica

**El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los servidores
policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19, periodo 2022**

**Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de Psicóloga Clínica**

AUTORA:

Stephanie Michelle Pérez Aguilar

DIRECTORA:

Psic. Cli. María Paula Torres Pozo, Mg. Sc.

Loja-Ecuador

2022

Educamos para **Transformar**

Certificación

Loja, 30 de noviembre de 2022

Psicóloga
María Paula Torres Pozo. Mg. Sc.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico:

Haber revisado, dirigido y orientado con pertinencia todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación: **“El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe nº19, periodo 2022”**, de la autoría de Stephanie Michelle Pérez Aguilar, con C.I 1150307336, previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica, quien ha desarrollado su investigación con responsabilidad, interés y perseverancia; el mismo cumple con las disposiciones institucionales metodológicas y técnicas que regulan esta actividad académica; consecuentemente, dicho Trabajo de Titulación se encuentra **culminado y aprobado**, por lo que autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Atentamente,



Es firmado electrónicamente por:
**MARIA PAULA
TORRES POZO**

Psic. María Paula Torres Pozo, Mg.Sc.
C.I 1102762810
maria.p.torres.p@unl.edu.ec
DIRECTORA DEL TT.
c.c.: Archivo

Calle Manuel Monteros
tras el Hospital Isidro Ayora - Loja - Ecuador
072 -57 1379 Ext.102

Autoría.

Yo, Stephanie Michelle Pérez Aguilar, declaro ser autora de este trabajo de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi trabajo de titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: 

Cedula de ciudadanía: 1150307336

Fecha: 08 de diciembre de 2022

Correo electrónico: stephanie.perez@unl.edu.ec

Celular: 0996547765

Carta de Autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, Stephanie Michelle Pérez Aguilar, declaro ser autora de la trabajo de titulación denominado: **El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe N°19, periodo 2022**, como requisito para optar el título de **Psicóloga Clínica**; autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio con la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realice su tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, al octavo día del mes de diciembre del 2022.

Firma: 

Autora: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Número de cédula: 1150307336

Dirección: Quinara y Av. Paltas

Correo electrónico: stephanie.perez@unl.edu.ec

Celular: 0996547765

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de trabajo de titulación: Psic. María Paula Torres Pozo Mgtr.

Tribunal de grado:

- Presidenta: Dra. Ana Catalina Puertas Azanza
- Vocal: Dra. Anabel Larriva Borrero
- Vocal: Dra. Karina Rojas Carrión

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación primeramente a Dios por permitirme dar un paso más hacia mi desarrollo profesional, por brindarme sabiduría, inteligencia y buen juicio a lo largo de toda mi vida y en especial en el desarrollo del trabajo de investigación.

A mis padres Hipatia Aguilar y Byron Pérez quienes son un apoyo incondicional en mi crecimiento personal y profesional, siempre impartiendo valores de respeto, responsabilidad, perseverancia y humildad, por brindarme los recursos necesarios para culminar mi carrera profesional. A mis abuelitos Raúl y Yolanda, mis tías Rocío Karla, Gisella y tío Juan Carlos que han sido una constante motivación para convertirme en una gran profesional siempre al servicio de quienes me necesiten.

A mi padrastro Juan Carlos Ureña por alentarme a ser una mejor persona y profesional y apoyarme en cada paso que doy en mi vida; a mi mejor amiga Daniela que más que una amiga fue mi hermana, mi guía, mi tutora, mi maestra en todo este proceso de aprendizaje.

A mis hermanitos Juanito y Mayfer Ureña por ser unos niños maravillosos, por siempre llenarme de amor y dulzura y por ser su ejemplo a seguir.

Y, por último, a mi tutora de tesis Psic. María Paula Torres, Mgtr. por su paciencia y tiempo dedicado para guiarme y orientarme en todo este trabajo de investigación.

Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, sobre todo a la Facultad de la Salud Humana, por forjarme como profesional, por permitirme ser una estudiante como una futura profesional que participe como miembro activo de la sociedad impartiendo valores y principios éticos.

A mis docentes de la carrera de Psicología Clínica, los cuales guiaron mi formación y son una gran motivación como psicólogos clínicos del país.

A mi directora de tesis Psic. María Paula Torres Mgtr., por su tiempo, paciencia y dedicación, por su guía y asesoramiento.

Finalmente agradezco al personal policial de la sub zona Zamora Chinchipe N°19, por la apertura y colaboración en el desarrollo del presente estudio.

Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Índice de Contenido

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de Autorización	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	1
3. Introducción	2
4. Marco Teórico	5
4.1 Síndrome de Burnout	5
4.1.1 <i>Antecedentes Históricos del Síndrome de Burnout</i>	5
4.1.2 <i>Definiciones del Burnout</i>	5
4.1.3 <i>Etapas del Burnout</i>	7
4.1.4 <i>Discriminación con otros Constructos</i>	8
4.1.5 <i>Causas del Síndrome de Burnout</i>	10
4.1.6 <i>Consecuencias del Burnout</i>	11
4.1.7 <i>Síntomas del Síndrome del Burnout</i>	12
4.1.8 <i>Burnout en policías</i>	13
4.1.9 <i>Tratamiento del Burnout</i>	14
4.1.10 <i>Instrumento para la Medición del Síndrome de Burnout</i>	14
4.1.11 <i>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</i>	14

4.2 Desempeño laboral.....	15
4.2.1 Dimensiones del desempeño laboral	15
4.2.2 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral	17
4.2.3 Satisfacción laboral.....	18
4.2.4 Competencias laborales	18
4.2.5 Liderazgo directivo o Laboral	19
4.2.6 Identificación organizacional	19
4.2.7 Evaluación del desempeño laboral.....	20
4.2.8 Instrumento.....	20
5. Metodología.....	21
5.1 Área de Estudio	21
5.2 Enfoque.....	21
5.3 Tipo de diseño	21
5.4 Universo.....	21
5.5 Muestra	21
5.6 Criterios de Inclusión.....	22
5.7 Criterios de exclusión	22
5.8 Técnicas e instrumentos.....	22
5.8.1 Consentimiento informado.....	22
5.8.2 Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	22
5.8.3 Test DACUM	23
5.9 Procedimiento	24
5.10 Equipo y Materiales	25
5.11 Análisis estadístico	25
6. Resultados	27
7. Discusión.....	38
8. Conclusiones	41

9. Recomendaciones	42
10. Bibliografía	43
11. Anexos.....	52

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel de Burnout	27
Tabla 2 Dimensiones del Burnout.....	27
Tabla 3 Desempeño Laboral.....	28
Tabla 4 Indicadores del Desempeño Laboral	28
Tabla 5 Tabla de correspondencias entre nivel de burnout y el desempeño laboral.....	30
Tabla 6 Correlación entre el Nivel de Burnout y desempeño laboral.....	30
Tabla 7 Desarrollo de Actividad 1 Sesión 1	33
Tabla 8 Desarrollo de Actividad 2 Sesión 2	34
Tabla 9 Desarrollo de Actividad 3 Sesión 3	35
Tabla 10 Desarrollo de Actividad 4 Sesión 4.....	36
Tabla 11 Desarrollo de Actividad 5 Sesión 5	37
Tabla 12 Escala Valorativa Método Dacum.....	61

Índice de Anexos

Anexo 1. Oficio de pertinencia	52
Anexo 2. Oficio de director.....	53
Anexo 3. Oficio cambio de objetivos	54
Anexo 4. Consentimiento Informado	56
Anexo 5. Instrumentos.....	57
Anexo 6. Fotografías	62
Anexo 7. Certificado del resumen traducción de inglés.....	65
Anexo 8. Certificado de Tribunal de Grado	66

1. Título

El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe N°19, periodo 2022.

2. Resumen

El síndrome de burnout es una condición física y psicológica que afecta negativamente a los individuos que lo padecen, constituyendo una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico. La sintomatología se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que se observa en cada individuo que mantiene contacto con otras personas, reaccionando de manera desadaptativa a problemas presentados en el ámbito laboral que afectan el desempeño. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, en donde participaron 48 servidores policiales. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Test DACUM. Entre los resultados más relevantes se evidenciaron, burnout leve, bajo agotamiento emocional, baja despersonalización, alto nivel de realización personal y un desempeño laboral óptimo.

Palabras clave: Estrés crónico, Despersonalización, Agotamiento Emocional, Burnout.

2.1. Abstract

Burnout syndrome is a physical and psychological condition that negatively affects individuals who suffer from it, constituting an inadequate way of coping with chronic stress. The symptoms are emotional exhaustion and depersonalization. And we can also observe a decrease in personal fulfillment in each individual who maintains direct contact with other people, reacting in a maladaptive way to problems presented in the work environment, affecting work performance. The objective of this research paperwork was to determine the influence of burnout syndrome on the work performance of police officers of the Zamora Chinchipe sub-zone No. 19. The methodology used was quantitative, descriptive, and correlational, in which 48 police officers participated. We used the Maslach Burnout Inventory and the DACUM test as instruments. Among the most relevant results, there is evidence of mild burnout, low emotional exhaustion, low depersonalization, and a high level of personal fulfillment and optimal work performance.

Keywords: *Chronic stress, Depersonalization, Emotional Exhaustion*

3. Introducción

Lachiner e Hidalgo (2015) declaran que la Organización Mundial de la Salud en el 2000 reconoce como oficial el burnout y es la primera vez que el desgaste profesional entra en la clasificación internacional de enfermedades debido a su alta capacidad para afectar la calidad de vida del individuo, incluso hasta poner en riesgo la vida de quien lo padece. Este síndrome está incluido entre los principales problemas de salud mental y entre muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la insuficiencia de una prevención primaria.

El Síndrome de Burnout según Lazarus y Folkman (1986) y O'Brien (1998., como se citó en Ramírez, 2010) lo definen como “el estado de tensión personal o displacer generado por factores ligados al entorno laboral o por factores externos vinculados estrechamente a él” (párr.9). En otras palabras, es el proceso de un agotamiento laboral producto de la acumulación y de respuesta a una situación de estrés laboral crónico, este tipo de estrés laboral e institucional es generado especialmente en profesionales que mantienen una relación estrecha y constante con otras personas.

En razón a lo anterior es pertinente mencionar diferentes estudios sobre el síndrome de burnout. La mayor parte de las investigaciones relacionadas al síndrome de burnout se han realizado en Europa y América del Norte, y en general en los países desarrollados, y en menor medida en la región de Asia y el Pacífico y en América Latina, mientras que en África y los países árabes es limitada. En Europa, los datos regionales son principalmente recopilados y analizados por las agencias de la Unión Europea (UE). La 4ª Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo reveló que cerca de cuarenta millones de personas en la UE sufrían estrés relacionado con el trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Rodríguez et al., (2017) afirma que, México ocupa el primer lugar con más porcentaje de estrés laboral a nivel mundial, con más 19,000 infartos causados por estrés crónico, produciendo pérdidas importantes de un 0.5% y un 3.5% del producto interno bruto (PIB) de los países, de acuerdo a cifras reveladas por la Organización Internacional del Trabajo.

Continuando con la realidad problemática en el contexto nacional, En el Ecuador, se advierte alta incidencia de casos de personal trabajador que padecen síndrome de burnout, producto del desaliento, agotamiento físico y mental causado por la sobre carga laboral.

Guerrero (2012) señala que el burnout en la actualidad es reconocido como una potencial amenaza para la salud física y mental de los trabajadores de diversos oficios como

para el buen funcionamiento de las organizaciones en las que laboran. Manifestando que, en la ciudad de Loja, casi a diario en consulta médica se presentan casos de patologías cuyo desencadenante o agravante principal está relacionado con un alto grado de burnout, problemas psicológicos, temporales o permanentes que dañan el desempeño laboral de sus trabajadores, aumentando el ausentismo, la fatiga y el desgano. Todas estas consecuencias se materializan a nivel organizacional en menor compromiso con la organización, mayor propensión al abandono o abandono real de la organización y mayores niveles de insatisfacción laboral entre los trabajadores.

El Departamento de Psicología de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) desde el 2018 ha ejecutado un proyecto de investigación denominado “Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud en la Zona 7 del Ecuador” en el que han mostrado resultados de suma importancia al momento de evaluar a pacientes con burnout. Los informes emitidos señalan que el burnout no afecta únicamente a la parte emocional o psicológica del ser humano, sino también está relacionado a cefaleas, problemas gastro intestinales y somatizaciones (Riofrio, 2018).

Por ende, este trabajo investigativo pretende resaltar a través de la investigación aspectos significativos sobre la importancia del burnout y su influencia en el desempeño laboral de los servidores policiales, esto en base a un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo y correlacional. Las preguntas de investigación que se plantearon dentro de la investigación son: 1) ¿Cuáles son los niveles de burnout en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19?; 2) ¿Cómo influye el burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19?; 3) ¿Cómo mejorar el desempeño laboral si se aplica un plan de prevención del síndrome de burnout en los servidores policiales?

De igual manera la investigación está organizada en dos capítulos: 1) síndrome de Burnout, en el cual se aborda: antecedentes, definiciones, etapas del burnout, discriminación con otros constructos, causas, efectos, consecuencias, sintomatología, tratamiento e instrumentos para la medición del síndrome de burnout. 2) Desempeño laboral, en el cual se abordan: definiciones, dimensiones, factores, satisfacción laboral, competencias laborales, liderazgo laboral, identificación organizacional, evaluaciones e instrumentos de medición del desempeño laboral.

Por lo tanto, el objetivo general es determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19;

y como objetivos específicos, identificar el nivel de burnout de los servidores policiales, evaluar el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19, y por último diseñar un plan de prevención del burnout en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.

El presente estudio, se llevó a cabo gracias a la autorización de las autoridades del Distrito N°19 Zamora, con el apoyo del área de secretaria y la colaboración del personal policial que participó de manera voluntaria en el proceso investigativo.

Al finalizar la investigación se concluye que los resultados señalaron que no hay una relación estadísticamente significativa entre los niveles de burnout con el desempeño laboral; sin embargo, se encontró una correspondencia débil entre ambas variables objeto de estudio.

4. Marco Teórico

4.1 Síndrome de Burnout

4.1.1 Antecedentes Históricos del Síndrome de Burnout

Martínez (2010) menciona que la utilización oficial del término Burnout fue a partir de 1976, cuando Christina Maslach en el congreso anual de la Asociación Americana de Psicólogos, conceptualiza al síndrome como el desgaste profesional de aquellas personas que trabajan en diversos sectores en especial las que tiene contacto directo con otros, entre los principales son el personal de salud y docentes siendo una respuesta al estrés crónico originado por el contexto laboral afectando en aspectos individuales, organizacionales y sociales.

Aunque fue descrito por primera vez por el psicólogo H.B. Bradley en 1969 bajo la denominación de “staff burnout”, para hacer referencia al comportamiento extraño que manifiestan ciertos oficiales de policía que trabajaban con jóvenes delincuentes en libertad condicional. Según Roa (2013), Freudenberger en 1974 observó que muchos de los trabajadores de la clínica para toxicómanos en New York donde laboraba, presentaban pérdida de motivación, cinismo, agresividad, ansiedad y depresión, así como una notable pérdida del compromiso con el trabajo.

En la actualidad se encuentra tipificado en la décima revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (Cie-10) bajo el código Z73.0 “Problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1992, p. 377). La OMS publica su nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), donde la conceptualización es más detalla y da la legitimidad correspondiente al síndrome, el cual se codifica exactamente como Síndrome de Desgaste Ocupacional con código QD85, dentro de las categorías “factores que influyen en el estado de salud” y “problemas asociados con el empleo o desempleo” (OMS, 2019, p.333); sin embargo, esta versión aún no está en vigencia.

4.1.2 Definiciones del Burnout

Al ser un terminó anglosajón tiene diversas denominaciones en la lengua española, entre las más próximas a su traducción son el síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome del trabajador quemado o exhausto.

Así pues, desde su aparición a través del tiempo ha tenido varias connotaciones dependiendo del autor, a continuación, se menciona algunas:

Según Freudenberger (1974., cómo se citó en Bosqued, 2008) es un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. Aquellas personas con el riesgo de desarrollar dicho síndrome se entregan demasiado con exceso al trabajo con el fin de obtener una buena opinión de sí mismo, son idealistas, optimista e ingenuas.

Por su parte, Shirom (1989., como se cita en Martínez, 2010), lo define como una combinación de cansancio emocional, cansancio cognitivo y de fatiga física considerándolo como una reacción afectiva a un estrés prolongado en el trabajo, relacionado con una pérdida gradual de las fuentes de energía intrínsecas de los individuos, claro sumado a ello factores como la ocupación, la educación, los culturales, individuales o de personalidad, que suponen más a la persona a padecerlo.

Olivares (2017) explica que Maslach y Jackson en 1997 concluyen que el burnout es un síndrome tridimensional caracterizado por un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre en personas que trabajan con otros usuarios. El agotamiento emocional se refiere a la reducción y pérdida de recursos emocionales. La despersonalización implica insensibilidad y actitudes cínicas- negativas hacia los destinatarios de los servicios prestados, razón por la cual Maslach posteriormente cambió el término despersonalización por cinismo para describir de mejor manera el síndrome. Finalmente, la falta de realización personal es una tendencia a evaluar su trabajo de manera negativa, y las personas afectadas se culpan por no alcanzar las metas propuestas, experimentando habilidades personales y baja autoestima profesional.

El instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo social (2022) manifiesta que el burnout estaba incluido entre los “problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida” (Z73.0), dentro de la categoría genérica de “personas que entran en contacto con los servicios sanitarios en otras circunstancias”. Con la nueva clasificación, el síndrome de desgaste profesional se incluye en el capítulo 24: “Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud” dentro de la subcategoría de “problemas asociados con el empleo y el desempleo” y es codificado como QD85: Síndrome de desgaste ocupacional.

Esta nueva conceptualización permite mejorar la identificación del síndrome, así como su prevención y tratamiento, facilitando el diagnóstico a los profesionales de la

salud y su prevención a los profesionales de la psicología. Según la CIE-11, el síndrome de desgaste profesional es el “resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización” (..).

4.1.3 Etapas del Burnout

Según Freudenberger y North (1974, como se citó en Araujo, 2021) nos describen 12 etapas por las que cada persona pasa y evoluciona dentro del proceso, como resultado el deterioro es progresivo hacia el burnout:

4.1.3.1 Necesidad o compulsión de probarse así mismo. En esta etapa la persona busca demostrar su propia valía por lo que trabaja muy duro para demostrar a los demás y a sí mismo una autoimagen ideal, con el fin de obtener méritos, pero paulatinamente se va convirtiendo en una obsesión.

4.1.3.2 Trabajo excesivo. La jornada laboral pasa de tener límites a ser de duración indefinida, no encuentran tiempo para realizar sus actividades personales más bien están atentos a los correos, proyectos y avances por realizar, no pueden sencillamente desconectarse del trabajo.

4.1.3.3 Desentiende sus necesidades. La persona comienza a presentar signos de adicción al trabajo, por lo que pasa menos tiempos con su familia y amigos, se salta las comidas, las horas de dormir son pocas o nulas, aquí está utilizando cada momento posible para realizar su trabajo.

4.1.3.4 Desplazamiento de conflictos. En esta etapa la persona no es consciente de ciertos problemas al su alrededor, simplemente no quiere resolverlos o les resta importancia, también presenta algunos síntomas como dolores musculares, alteración del sueño, cefaleas o migrañas, problemas sexuales, dificultad para respirar, es decir síntomas referidos al estrés.

4.1.3.5 Alteración de los valores personales. El trabajo es el único enfoque, los pasatiempos, la familia, y todo aquello que tenía valor para la persona pasan a último plano pues dedica cada vez más horas al trabajo por lo que los límites de no trabajar son inexistentes.

4.1.3.6 Intolerancia y Negación de problemas. Inicia la negación de problemas emergentes. La persona se vuelve irritable, todo le perturba por lo que se hace difícil la convivencia laboral, en resumen, toda situación o persona que no beneficia la idea del desempeño laboral se vuelve una molestia.

4.1.3.7 Retiro y Retraimiento. El individuo se aísla y minimiza el contacto social, porque puede considerar una pérdida de tiempo, o la suma de lo anterior hizo que perdiera toda vida social, para compensar ello recurre al consumo de sustancias o para intentar aliviar sus síntomas pues ya se evidencia un estado de deterioro psicológico y físico.

4.1.3.8 Cambios de comportamiento. Se caracteriza por la pérdida de memoria, así como una notable dificultad para concentrarse, sentirse infravalorado. Las personas cercanas como sus compañeros de trabajo y su familia notan que su forma de ser y hacer las cosas son distintas o extrañas desde un punto de vista negativo a pesar de comentarlo y de preocuparse no causa gran efecto.

4.1.3.9 Despersonalización. Se pierde el contacto con uno mismo, pues deja de percibir sus necesidades, todo ya carece de importancia ya no te valoras a ti mismo y los demás.

4.1.3.10 Vacío interno. Los sentimientos de vacío, de sentirse que nada es suficiente a pesar de todo el esfuerzo que se hizo y la impulsividad de comer, usar drogas y alcohol aumentan.

4.1.3.11 Depresión. La vida comienza a perder todo sentido, se acentúan los síntomas cognitivos y emocionales de depresión como agotamiento, desesperanza, futuro incierto e indiferencia.

4.1.3.12 Síndrome de Burnout. En esta última etapa es realmente el momento de alejarse del trabajo. El individuo se siente incapaz de realizar ninguna actividad, existe un agotamiento mental y / o físico que puede ser fatal. En esta etapa, es recomendable buscar tratamiento con psicólogos y psiquiatras; también puede haber manifestaciones físicas, como taquicardia, ataques de pánico, entre otras.

4.1.4 Discriminación con otros Constructos

El concepto de Burnout ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, pero Shirom (1989., como

se citó en Martínez, 2010) afirma que el Burnout no se solapa con otros constructos de orden psicológico. Centrándonos estrictamente en las diferencias del Burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se puede demostrar que este síndrome se diferencia del Estrés General, Estrés Laboral, Fatiga Física, Depresión, Tedio o Aburrimiento, Insatisfacción Laboral y Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la Vida; aunque se compartan algunos síntomas o procesos de evolución similares. Precisemos las diferencias:

4.1.4.1 Estrés general. Entre Estrés General es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral.

4.1.4.2 Fatiga física. la fatiga física del síndrome de Burnout lo fundamental es observar el proceso de recuperación, ya que el Burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos profundos de fracaso mientras que en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito.

4.1.4.3 Depresión. Para Olivares (2016) el burnout se desarrollaría más propiamente en contextos del trabajo y situaciones específicas de éste, no interfiriendo necesariamente en otras áreas de funcionamiento de una persona, mientras que la depresión se enmarcaría dentro de contextos muchos más generales, afectando las actividades y funcionamiento global de los individuos.

4.1.4.4 Tedio o Aburrimiento. Hallberg (1994, como se citó en Martínez, 2010) distingue la diferencia de los términos en el proceso de desarrollo, planteando que cuando aumenta el agotamiento emocional, disminuye el tedio. Entonces, sería este proceso lo que lleva al trabajador a desarrollar el Burnout.

4.1.4.5 Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la Vida. indica que la crisis de la edad media de la vida del sujeto se diferencia del Burnout porque tal crisis se puede desencadenar cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo laboral y, sin embargo, el Burnout se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recientemente en su nuevo empleo; porque éstos no suelen estar preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior.

4.1.5 Causas del Síndrome de Burnout

Lovo (2020) manifiesta que estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral; trabajo por turnos, atención a usuarios problemáticos; contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte; falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de papeles; falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones y rápidos cambios tecnológicos se han identificado como factores de riesgo.

Durán (2010., como se citó en Verduzco et al.,2018) menciona que los estresores de un entorno laboral se dividen bajo tres niveles de análisis: individuales, extra-organizacionales y los organizativos. Los primeros tienen que ver con lo mencionado a los aspectos personales de cada sujeto que influyen en el desarrollo de estrés, como los cognitivos, conductuales y demográficos. Los factores extra-organizacionales, tienen que ver con la familia, sociedad, medios de comunicación, política, económicos, de interés para la persona, y los estresores organizativos vendrían clasificándose en cuatro: estresores del ambiente físico, de nivel individual, de nivel grupal y organizativo.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) menciona que los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales), de igual manera definió factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral .

4.1.5.1 Contenido del trabajo. Según la OIT (2016) el contenido de trabajo se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo. El impacto de la carga de trabajo en la salud de los trabajadores es uno de los primeros aspectos del trabajo a ser estudiados. Tanto la sobrecarga cuantitativa (la cantidad de trabajo a realizar) como cualitativa (la dificultad del trabajo) se han asociado con el estrés. De igual manera el contenido del trabajo o diseño de las tareas incluye varios aspectos que son factores de riesgo, como el escaso valor del trabajo, la infrautilización de las capacidades, falta de diversidad de tareas y la repetitividad del trabajo, incertidumbre, falta de oportunidades de aprendizaje, elevadas exigencias de atención, exigencias conflictivas e insuficientes recursos.

4.1.5.1.1 La carga de trabajo. La carga de trabajo se debe considerar en relación con el ritmo de trabajo, es decir a la velocidad a la cual se debe terminar el trabajo y la naturaleza y el control de los requisitos de dicho ritmo (auto sistemas o ritmo de la máquina).

4.1.5.2 Contexto del trabajo. Hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales, tales como la cultura y función organizativa, el rol en la empresa, el desarrollo de la carrera profesional, el margen de decisión y control, la relación entre vida familiar y laboral, y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

4.1.5.3 Factores desencadenantes. González (2022) indica que los más significativos son: 1) Estar sometido a una alta presión en el entorno laboral. 2) Cargar con una gran responsabilidad, ya sea sobre el trabajo propio o de otras personas. 3) Exceso de carga laboral, tener que sacar adelante más tareas de las razonables para una única persona. 4) Jornadas laborales excesivamente prolongadas, sin tiempo para descansar. 5) Desconocimiento o incertidumbre sobre cómo desarrollar el trabajo. 6) Plazos de trabajo constantes y excesivamente limitados. 7) Relaciones conflictivas con los compañeros. 8) Falta de directrices o mala planificación de las tareas a desarrollar, de los horarios o de los plazos. 9) Exposición a riesgos físicos o a peligros para el trabajador. 10) Dificultad para la conciliación familiar o para disponer de tiempo libre.

4.1.6 Consecuencias del Burnout

4.1.6.1 consecuencias en el individuo. La organización del trabajo y estrés manifiesta que cuando el individuo está bajo estrés resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. Así mismo comenta que cuando el individuo está sometido al estrés laboral puede estar cada vez más angustiado e irritable, ser incapaz de relajarse o concentrarse, tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este, sentirse cansado, deprimido e intranquilo y tener dificultades para dormir (OIT, 2016).

4.1.6.2 Consecuencias en entidades. La organización internacional de trabajo (2016) menciona que el estrés laboral puede afectar a la entidad del siguiente modo: En el aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales

pocas seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento personal, deterioro de la imagen institucional, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas.

4.1.6.3 Consecuencias a nivel psicológico. Las principales afectaciones a nivel psicológico son la falta de concentración, el deterioro cognitivo, problemas de sueño, problemas sexuales, ansiedad y depresión, deterioro de las relaciones personales y el consumo de sustancias psicoactivas (Viñuela, 2020).

4.1.6.4 Consecuencias a nivel físico. manifestaciones generales (cansancio, pérdida de apetito, malestar general), problemas osteomusculares (dolor de espalda, dolores cervicales, contracturas musculares) alteraciones inmunológicas (aumento de infecciones y alergias, problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia parcial o total, frigidez, ausencia de eyaculación), problemas cardíacos (taquicardia, dolor precordial, hipertensión arterial), problemas respiratorios (catarros frecuentes, taquipnea, crisis de asma), problemas digestivos (gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, trastorno del sueño con predominio del sueño ligero e insomnio, de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío), alteraciones hormonales (trastornos menstruales) (Rodríguez, 2020).

4.1.6.5 Consecuencias a nivel de la organización. Mansilla y Favieres (2016) indican que el estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

4.1.7 Síntomas del Síndrome del Burnout Párraga (s.f., como se citó en Vidal, 2019) manifiesta que los síntomas de burnout son:

4.1.7.1 Fisiológicos. son: la presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en pecho o dificultades para respirar, nudo en la garganta, aumento de ciertas analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

4.1.7.2 Psicosomáticos. son: Cefaleas, los dolores en huesos o músculos, las quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga, disfunciones cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, jaquecas, los dolores musculares, úlceras, los problemas diarreicos, las sensaciones de ahogo y las alteraciones menstruales.

4.1.7.3 Emocionales. son estados de indefensión, de desesperanza, de irritación, apatía, pesimismo, falta de tolerancia y supresión de sentimientos, nerviosismo, depresión, abatimiento, falta de compromiso o sentirse exhausto.

4.1.7.4 Cognitivos. son la dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones, para pensar de forma clara, pérdida de valores, desaparición de expectativas, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, cinismo, criticismo.

4.1.7.5 Conductuales. son la lucha o la huida, las intenciones de abandonar, el aumento del consumo de tabaco o de alcohol, de cafeína y drogas, explosiones emocionales, conducta impulsiva, evitación de responsabilidades, absentismo, desorganización. Sociales: el aislamiento y la evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor en el ámbito familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.

4.1. Burnout en policías

Para Hernández et al. (2021) el departamento de policía, entendiéndose a esta población como toda aquella persona cuya labor, oficio o profesión sea ejercida en las instalaciones o bajo el cargo de la institución oficial encargada del seguimiento y cumplimiento de las leyes correspondientes al territorio asignado, es uno de los principales contextos especialmente afectados por la sintomatología del síndrome de burnout anteriormente mencionada. También manifiesta que la incidencia de este fenómeno en los oficiales de policía puede deberse, a la exigencia del cumplimiento de tareas y jornadas extensas de trabajo que tienen un impacto negativo que afecta directamente a la integridad física de los individuos. Otros autores señalan como elementos estresores al cumplimiento de labores, el cuidado de la salud e integridad de los ciudadanos, el seguimiento de casos, la interacción social, imagen pública, el control de emociones y la responsabilidad por la protección de otros.

Derivado de lo anterior, se han descrito diversas consecuencias de dicho padecimiento, como es el caso de trastornos en los hábitos alimenticios debido a la ingesta continua de comida alta en azúcares, bebidas energizantes e incluso el uso de sustancias ilícitas, lo cual puede dar paso a enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, problemas cardiovasculares y respiratorios; así como el desarrollo de enfermedades mentales y afectaciones graves para la salud (Singh y Kumar, 2015).

4.1.9 Tratamiento del Burnout

Navinés et al (2016) propone una serie de estrategias de tratamiento e intervención del Burnout pueden abordarse desde modelos y perspectivas individuales, grupales u organizativos:

4.1.9.1 Perspectiva Individual. Desde el punto de vista individual, el aprendizaje de estrategias de afrontamiento centradas en el problema puede prevenir la aparición de problemas para la salud, mientras que el empleo de estrategias de evitación o de escape facilitarían su aparición y mantenimiento. La psicología cognitivo conductual puede ayudar con técnicas de solución de problemas, entrenamiento en asertividad, o con adiestramiento en el empleo más eficaz del propio tiempo. También pueden usarse estrategias como poner límite de horario, desconectarse de los problemas laborales al final de la jornada, y mantener hábitos saludables con fomento de ejercicio físico y dieta equilibrada.

4.1.9.2 Perspectiva Grupal. Desde el punto de vista grupal, el empleo de estrategias de prevención e intervención pasan por fomentar el apoyo social a base de mejorar las relaciones con los compañeros ~ y los supervisores, y también con otros grupos informales que pueden ayudar a reducir los sentimientos de soledad y el agotamiento emocional de los profesionales y mejorar el clima en el que desempeñan su trabajo.

4.1.9.3 Perspectiva Organizativa. Desde el punto de vista organizativo, las direcciones deberían poner en marcha programas de prevención para detectar factores percibidos como estresantes y facilitar los cambios que favorezcan la adaptación y el encaje del individuo en la organización.

4.1.10 Instrumento para la Medición del Síndrome de Burnout

La escala más usada para la medición y evaluación de este fenómeno es la creada por Maslach, aunque existen otros cuestionarios que hacen alusión a otras variables, dado que ha sido ampliamente estudiado y conceptualizado por mencionada autora, e incluso tiene “validación Latinoamérica en países como Chile y Colombia” (Olivares et al, 2014).

4.1.11 Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El MBI también conocido como MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), inicialmente fue utilizado en el ámbito de la salud y evalúa los niveles de estrés en 3 dimensiones fundamentales, el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja

realización personal. El cuestionario cuenta con 22 preguntas con una escala tipo Likert para cada afirmación, se puntúa con valores de 0 a 6, de modo que se asigna 0 si nunca ha sucedido tal supuesto y 6 si ha sucedido todos los días. Dentro de las subescalas tenemos la de agotamiento emocional compuesta por 9 preguntas, la cual evalúa los sentimientos de la persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, la subescala de la despersonalización tiene 5 ítems y evalúa la respuesta interpersonal o actitudes negativas y diferente hacia otros usuarios; y finalmente la subescala de la baja realización personal contiene 8 ítems y valora los sentimientos de competencia y éxito en el propio trabajo (Hederich, et al., 2016).

4.2 Desempeño laboral

Para Bautista (2020) el desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional. El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral.

Por su parte, Faria (1995, como se citó en Pedraza et al, 2010) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización.

4.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

4.2.1.1 Desempeño de la función. Latorre y Obregón (2018) definen al desempeño de la función como: “el resultado (el total de horas trabajadas normalmente), cualidades (exactitud, esmero y orden en el trabajo), conocimiento del trabajo (grado de conocimiento del trabajo realizado) y cooperación (actitud ante la empresa., el jefe y sus colegas)” (p.25).

4.2.1.2 Orientación de resultados. “La orientación a resultados ayuda a definir los objetivos corporativos en función de las necesidades de la compañía y considerando las competencias demostradas por los colaboradores, de esta forma la distribución de

recursos y la asignación de las actividades será más efectiva” (Grupo Human, 2018, párr. 3).

4.2.1.3 Calidad. Baitul (2012, como se citó en Cruz, 2018) menciona que la calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa.

4.2.1.4 Relaciones interpersonales. Álvarez et al (2005 como se citó en Moreno 2018) Las organizaciones están conformadas por una gran estructura de seres humanos, los cuales tienen diferentes tipos de comportamiento, actitudes y creencias que permean su interacción, y, por ende, el logro de unas buenas relaciones interpersonales, necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de una organización.

Si toda institución desea establecer herramientas para mejora y mantener un buen clima laboral, se debe propender a manejar ciertos factores que serán principales para ellos con el fin de conservar, sostener y optimizar las relaciones interpersonales, ya que esto favorece la generación de entornos más motivacionales para los empleados, dentro de los factores más relevantes que influyen en el clima laboral se encuentran: Organización, Cultura corporativa, clima organizacional y las relaciones interpersonales (Varela ,2008 como se citó en Moreno, 2018).

4.2.1.5 Características Individuales. Se define como “el entendimiento de las situaciones (grado en que percibe la esencia de un problema, capacidad de desplegarse a situaciones y aceptar tareas)” (Chiavenato, 2004, p.251).

4.2.1.5.1 Iniciativa. Frese y Fay (2001, como se citó en Gorostiaga et al, 2017) definieron la iniciativa personal como un síndrome conductual que caracteriza a las personas auto iniciadoras, proactivas y persistentes a la hora de superar las dificultades que emergen en la consecución de los objetivos.

4.2.1.5.2 El Autoinicio. “Implica que es uno/a mismo/a quien decide hacer algo, sin recibir ningún tipo de orden o de instrucción explícita. Uno/a mismo/a establece sus propios objetivos y se responsabiliza de ellos” (Gorostiaga, 2017, p.106).

4.2.1.5.3 La proactividad. La proactividad está asociada al éxito profesional. Supone un conjunto de actitudes que definen una persona con una dinámica constructiva, con capacidad para analizar las circunstancias, preverlas y transformarlas. Es una persona

que va por delante y busca siempre nuevas maneras de hacer las cosas (Universidad nacional de Valencia [UNV], 2015).

4.2.1.5.4 La persistencia. Para Gorostiaga (2017): “Se refiere a la obstinación en la consecución de los objetivos autoiniciados, a la continuación de la acción a pesar de las dificultades y a la firme voluntad de seguir avanzando” (p.106).

4.2.1.6 Desempeño de la Tarea. Bautista (2020) manifiesta que el desempeño en la tarea implica el logro de las tareas y responsabilidades en determinado trabajo, por lo tanto, contribuyen directa o indirectamente al núcleo técnico de la organización. En general las actividades técnicas se dividen en dos tipos de comportamientos, el primero está vinculado al proceso de transformación de los recursos en productos o servicios propios de la organización, mientras que el otro tipo de comportamientos comprenden aquellas actividades que actúan como soporte al núcleo técnico.

4.2.1.7 Desempeño contextual. Gorroiti (2007) menciona que el desempeño contextual trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadoras facilitándola, dificultándola, incluso inhibiéndola. De igual manera para Borman y Motowidlo las razones por las que existen este tipo de variables son: a) porque definen el ambiente de trabajo, b) porque son comunes a la mayoría de los trabajos de una organización, c) porque son más motivadoras que cognitivas, d) porque, aunque deseables, son más implícitas que explícitas.

4.2.1.8 Comportamientos Contraproducentes. Para Bautista (2020) se denominan comportamientos contraproducentes a: “los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador” (p.116).

Así mismo International (2020) define que el comportamiento laboral contraproducente (CWB, por sus siglas en inglés) es el comportamiento de los empleados, gerentes, ejecutivos u otro personal asociado con una organización que interfiere con la productividad y los intereses y objetivos generales de la organización. (Tal vez sea de interés más investigación sobre el concepto). Tal comportamiento puede ir desde una actividad pasiva y discreta hasta la criminalidad e incluso la violencia. Los comportamientos laborales contraproducentes se producen comúnmente en todos los tipos de organizaciones, hasta el punto de que muchos en el mundo de los negocios aceptan algún nivel del comportamiento laboral contraproducente como inevitable.

4.2.2 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Onofre (2021) menciona una serie de factores que influyen de manera

significativa en el desempeño laboral de los trabajadores:

4.2.2.1 Factores intrínsecos. Son aquellos que se sustentan en el valor intangible del trabajador, son las motivaciones, competencias, impulsos, capacidades, habilidades, valores, personalidad, que llevan al individuo a demostrar superación y deseo de alcanzar y conseguir metas, aspiraciones, objetivos, etc.

4.2.2.2 Factores sociodemográficos. Son variables de carácter estructural que aportan elementos para el análisis del rendimiento laboral como por ejemplo el género, la edad, el estado civil, lugar de residencia.

4.2.2.3 Clima organizacional. Comenta que sobre el concepto de clima organizacional existen numerosas aportaciones de diversos autores que dan lugar a múltiples definiciones y conllevan diferentes indicadores para su medida, para Hellriegel y Slocum el clima es el conjunto de atributos que pueden ser percibidos sobre una organización particular o sobre sus subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización y/o sus subsistemas tratan con sus miembros y su entorno.

De igual manera Pedraza (2018) atribuye que el clima organizacional (CLOR) es un constructo que, en base a la literatura, se caracteriza por su multidimensionalidad, al representar propiedades de una organización que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de sus trabajadores, las cuales son creadas a partir de las interacciones personales.

4.2.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos. En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo (Jol y Dabos, 2018).

4.2.4 Competencias laborales

Quiroa, M. (2020) defina que una competencia laboral: “es el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica” (párr. 1).

4.2.4.1 Tipos de competencia

Ludeña (2004) menciona que se encuentran 3 tipos de competencia:

4.2.4.1.1 Competencia metodológica. “Posee competencia metodológica aquel trabajador que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y puede encontrar soluciones a los problemas que se presenten, transfiriendo adecuadamente la experiencia adquirida en diversas circunstancias del trabajo” (p.16).

4.2.4.1.2 Competencia social. “Posee competencia social aquel trabajador que sabe colaborar con otras personas, se comunica fácilmente y de modo constructivo, muestra un comportamiento positivo frente al grupo, adecuada relación interpersonal y una actitud ciudadana responsable” (p.16).

4.2.4.1.3 Competencia participativa. “Posee competencia participativa aquel trabajador que sabe intervenir en la organización de su puesto de trabajo, es capaz de organizar y dirigir, y tiene disposición para aceptar nuevas responsabilidades” (p.16).

4.2.5 Liderazgo directivo o Laboral

El liderazgo directivo se dice de las personas o líderes que guían, enseñan tienen una manera particular de dirigir una institución u organización y ayudan a la obtención de buenos resultados. Es aquella persona que en principio solicita la opinión de sus subordinados y da instrucciones detalladas de cómo, cuándo y dónde deben llevar a cabo una tarea específica para solucionar un problema. Es un estilo adecuado cuando la escasez de tiempo impide explicar con detalle los asuntos; si el directivo líder, ha generado un clima de confianza, los subordinados asumirán que el directivo ha cambiado y es el adecuado, porque las circunstancias así lo requieren (Simbron y Sanabria, 2019).

4.2.6 Identificación organizacional

La identidad organizacional se relaciona con los atributos de la organización o la marca, hacia adentro y hacia fuera de la misma. Se asocia con su misión, visión, valores, historia y cultura. Se genera con las actitudes, el comportamiento individual y las relaciones interpersonales que, en conjunto, dan un sentido y significado a la vida de una organización (Hernández, 2020).

4.2.6.1 Características de la identificación organizacional. 1) La identificación con un grupo es percibirse a sí mismo como psicológicamente entrelazado con el destino del grupo. La conducta y el afecto se dan frecuentemente como consecuencias de la identificación, pero no son la identificación en sí misma. 2) La identificación social consiste en experimentar personalmente el éxito o el fracaso del grupo. A menudo la identificación se mantiene en situaciones que implican pérdidas o sufrimientos. 3) La identificación con un grupo es similar a la identificación con una persona, un héroe

deportivo, o a una relación recíproca –esposo/esposa, médico/paciente- (aspecto relacional/comparativo) (Psikipedia, 2018).

4.2.7 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgarlo estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización (Chiavenato, 2011 como se citó en Álvarez et al, 2018).

De lo que se puede decir que es un diagnóstico realizado a través de la medición de ciertos estándares previamente determinados del rendimiento de un colaborador dentro de su puesto de trabajo, y el potencial que este puede desarrollar en cuanto a sus habilidades. Para lo cual es necesario que las empresas diseñen y apliquen sistemas de evaluación que sean capaces de detectar de forma oportuna las fallas y limitaciones de todos y cada uno de los colaboradores, para de esta forma corregirlas y garantizar la consecución de los objetivos organizacionales. Uno de los principales factores que inciden en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben, conjuntamente con la estabilidad que les ofrece la empresa, para lo que es importante respetar las leyes vigentes y brindar salarios dignos a las personas que están interesadas en laborar (Wachapa, 2019).

4.2.8 Instrumento

4.2.8.1 Test DACUM. Guevara (2016) indica que para la medición de la variable desempeño laboral se utilizará el test DACUM que es un cuestionario de doce preguntas, con opciones y respuestas cualitativas ordinales, las mismas enfocadas al comportamiento humano (actitud, personalidad, percepción, aprendizaje), los factores determinantes del desempeño laboral se van a medir mediante los siguientes indicadores: calidad, cantidad, rapidez, dedicación, trabajo en equipo, tolerancia, emotividad, satisfacción laboral, liderazgo, identificación con la organización, habilidades, innovación. Para medir cada uno de los ítems se estableció una escala politómica tipo Likert, con cinco opciones de respuesta en cada caso. Es decir, los ítems corresponden a variables categóricas de tipo ordinal.

5. Metodología

5.1 Área de Estudio

La Policía Nacional del Ecuador, es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada.

La investigación se desarrolló en los servidores policiales que se desempeñan como directivos y técnicos operativos de la sub zona Zamora Chinchipe n°19 ubicados en nueve cantones que son: Zamora, Centinela del Cóndor, Yantzaza, Chinchipe, el Pangui, Nangaritza, Palanda, Paquisha y Yacuambi.

5.2 Enfoque

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo porque se empleó para la recolección de datos y medición de las variables de burnout y desempeño laboral.

5.3 Tipo de diseño

La investigación es de diseño no experimental de corte transversal o transaccional, dado que las variables no fueron manipuladas ni controladas deliberadamente, lo cual permitió describir las variables objeto de estudio y analizar su interrelación en un momento dado en este caso durante el periodo 2022.

El estudio es de alcance descriptivo y correlacional. Es de carácter descriptivo porque permitió tener datos más precisos acerca de los niveles de burnout y el desempeño laboral en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19; y de carácter correlacional porque permitió conocer la relación existente entre el burnout y desempeño laboral.

5.4 Universo

El universo de la investigación se conformó por 538 servidores policiales, entre directivos y técnico operativos de ambos sexos, ubicados en la sub zona Zamora Chinchipe n°19 pertenecientes a los cantones Zamora, centinela del Cóndor, Yantzaza, Chinchipe, el Pangui, Nangaritza, Palanda, Paquisha y Yacuambi.

5.5 Muestra

El tamaño de la muestra se determinó a partir de aquellos servidores policiales de la sub zona n°19 que de manera libre y voluntaria respondieron a la encuesta enviada a sus correos. La encuesta se llevó a cabo por medios virtuales, haciendo uso de la plataforma “Google Forms”, la cual fue enviada a sus correos electrónicos a través del Departamento de secretaria ubicado en el cantón de Zamora, en donde 48 servidores policiales fueron encuestados.

5.6 Criterios de Inclusión

- Servidores policiales de edades comprendidas entre los 20 y 50 años de edad.
- Servidores policiales directivos y técnicos operativos que estén trabajando dentro de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.
- Servidores policiales que hayan aceptado el consentimiento informado.

5.7 Criterios de exclusión

- Servidores policiales que estén en servicio pasivo.
- Servidores policiales que no completen correctamente los instrumentos.
- Servidores policiales que no trabajen en la sub zona Zamora Chinchipe n°19.
- Servidores policiales que no hayan aceptado el consentimiento informado.

5.8 Técnicas e instrumentos

A continuación, se especifican las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación:

5.8.1 *Consentimiento informado*

El consentimiento informado de la investigación está dirigida a los servidores policiales, entre Directivos y Técnico Operativos de la sub zona Zamora Chinchipe n°19. Está basado bajo los principios éticos de confidencialidad y beneficencia. Es un documento informativo en el que se comunicó a los participantes sobre la investigación (Anexo 4).

5.8.2 *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

- **Autor:** Maslach y Jackson (1981)
- **Duración:** El tiempo de aplicación es de 15 minutos como tiempo máximo.
- **Estructura:** Pérez et al., (2012) indica que el MBI original presenta 22 ítems para evaluar las tres dimensiones restantes y posee dos versiones específicas para medir el síndrome en profesionales de la salud (Human Service Survey o MBI-HSS) y en profesionales de la educación (Educator' Survey o MBI- ES), además de una versión abreviada de 16 ítems que puede ser aplicada en cualquier grupo profesional (General Survey o MBI-GS), en la cual la redacción de los ítems es más genérica y aborda experiencias asociadas al trabajo en general sin referirse a los otros con los que uno trabaja (p.256).
- **Puntuación:** El cuestionario cuenta con 22 preguntas con una escala tipo Likert para cada afirmación, se puntúa con valores de 0 a 6, de modo que se

asigna 0 si nunca ha sucedido tal supuesto y 6 si ha sucedido todos los días. Dentro de las subescalas tenemos la de agotamiento emocional compuesta por 9 preguntas, la cual evalúa los sentimientos de la persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, la subescala de la despersonalización tiene 5 ítems y evalúa la respuesta interpersonal o actitudes negativas y diferente hacia otros usuarios; y finalmente la subescala de la baja realización personal contiene 8 ítems y valora los sentimientos de competencia y éxito en el propio trabajo.

- **Calificación:** Para su calificación está bajo criterios determinado por los autores, así pues, para la subescala de agotamiento emocional un puntaje mayor o igual a 25 representa un nivel alto, valores entre 16-24 un nivel medio, mientras que una puntuación menor a 15 es un nivel bajo. Para la subescala de la despersonalización menor a 3 representa un nivel bajo, valores entre 4 a 8 representan un nivel moderado y valores mayores a 9 representarían un nivel grave y por último para la subescala de baja realización personal los criterios son opuestos pues valores entre 0 a 35 se determina como un nivel alto, entre 36 a 39 un nivel moderado y mayores a 40 representa un nivel bajo de Burnout.
- **Confiabilidad y validez:** La confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.9$ para agotamiento emocional, $\alpha = 0.79$ para despersonalización y $\alpha = 0.71$ para realización personal.

5.8.3 *Test DACUM*

- **Autor:** Adaptación por Guevara Paúl
- **Duración:** 5-10 minutos.
- **Estructura:** un cuestionario de 30 preguntas, con opciones y respuestas cualitativas ordinales, las mismas enfocadas al comportamiento humano, los factores determinantes del desempeño laboral se van a medir mediante los siguientes indicadores: actitud, personalidad, percepción y aprendizaje.
- **Puntuación:** El cuestionario del test fue formulado por la escala métrica de Likert, con una calificación del 1 al cinco, tomando en cuenta que 1 es la calificación más baja o desfavorables y 5 la calificación más alta o que es recomendable y satisfactorio para la empresa. Para medir los indicadores de cada dimensión de las variables se debe aplicar el programa

estadístico SPSS. Para medir cada uno de los ítems se estableció una escala politómica tipo Likert, con cinco opciones de respuesta en cada caso (muy importante, bastante importante, importante, no tan importante, nada importante). Es decir, los ítems corresponden a variables categóricas de tipo ordinal el instrumento diseñado. (Guevara, 2016, p.93).

- **Interpretación:** El test DACUM es una herramienta de información, pues dará a conocer la correlación entre las variables, permitiendo conocer la influencia para la empresa los factores determinantes del desempeño laboral. Una vez establecidos los valores de correlación multivariable para la matriz de los treinta ítems, se consideran como valores críticos, aquellos que tienen un Rho de Spearman igual o mayor a 0.364, siendo que para el presente caso se trabaja con treinta datos y con un nivel de significancia de 0,05. Es decir, se consideran como relevantes todas las correlaciones mayores al valor de 0.364 (que generan un p-valor menor o igual al nivel de significancia de 0,05→5%). (Guevara, 2016)
- **Confiabilidad y validez:** Para alcanzar una información confiable se aplicó un test a los servidores policiales, con el objetivo de que cada uno responda de acuerdo a su criterio personal.

5.9 Procedimiento

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se desarrolló en cinco etapas:

Primera etapa: Después de la aprobación y aceptación del proyecto de investigación, se presentó el oficio al comandante de la Sub zona de Policía Zamora Chinchipe Sr. Pablo Cerda, Teniente Coronel de la Policía, al que se le solicitó la autorización del presente proyecto de investigación en la institución policial el día 20 de julio del 2022. En los cuatro días posteriores se dio la aprobación del mismo, por lo que se contactó con la secretaria de la institución policial para hacerle llegar el oficio correspondiente en el que se indicaba el cuestionario virtual en la plataforma Google Forms, al que los servidores policiales objeto de estudio tenían que responder.

Segunda etapa: El 27 de Julio se contacta a la servidora policial a cargo de las gestiones administrativas de la institución, secretaria en ese periodo de tiempo, quien se encontraba a cargo de enviar la encuesta a todos los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe N19; sin embargo, debido a dificultades internas y de la institución no se hizo llegar el link correspondiente a los participantes. Por tal razón la semana del 1 al 5 de Julio se contacta nuevamente a la institución policial ubicada en el cantón Zamora,

donde la servidora policial, Madison Jhoredy Pardo Torres, secretaria de la misma, envió nuevamente el link correspondiente a todos los servidores policiales que trabajan en la sub zona Zamora. En la semana del 11 al 15 de julio se contacta nuevamente con la persona a cargo de distribuir el link con la finalidad de solicitar se les remitan nuevamente el formulario Google Forms ya que solamente 30 servidores policiales respondieron a la encuesta piloto.

En la siguiente semana del 18 al 23 de julio, se recibieron nuevas respuestas en la plataforma consiguiendo una muestra de 48 participantes.

Tercera etapa: Una vez aplicado los reactivos se procedió a calificar y tabular los datos en Excel y se los traspasó al programa informático IBM SPSS Statistics versión 26 para su análisis estadístico.

Cuarta etapa: Subidos los datos se procedió a la elaboración de tablas cruzadas, de frecuencia, de correspondencia y correlación de Spearman para el análisis, conjuntamente con la elaboración del plan de prevención del síndrome de burnout para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación. Asimismo, se elaboró un informe de los resultados obtenidos para ser presentando en la institución policial.

Quinta etapa: Finalmente, se procedió a realizar la discusión, conclusión y recomendaciones.

5.10 Equipo y Materiales

- Computadora portátil
- Celular
- Esferos
- Impresora/impresiones
- USB
- Hojas
- Portafolio
- Programa Excel y SPSS
- Recursos humanos

5.11 Análisis estadístico

Luego de la aplicación de los reactivos a los 48 participantes que de manera voluntaria respondieron a la encuesta, los resultados obtenidos de los servidores policiales de acuerdo con las variables y objetivos de la investigación se ingresaron en hojas de

cálculo Microsoft, 67 Excel (análisis univariado) y el software IBM SPSS Statistics (análisis bivariado y multivariado).

A continuación, se muestra aquellas medidas y técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales que se utilizaron:

- Tabla de frecuencias absolutas y relativas (porcentual): Utilizadas para la presentación de los datos y determinar la proporción que representa dentro del estudio en función de los objetivos propuestos, en base a sus dimensiones y niveles correspondientes.
- Tablas de correspondencia: Se utilizó para mostrar la relación entre niveles de burnout y el desempeño laboral. Se utilizó un gráfico que traza datos, mostrando de manera visual el resultado de dos o más puntos de datos.
- Correlación entre variables: Para establecer la correlación de los niveles de burnout y del desempeño laboral se utilizó la prueba de correlación de Tau-b de Kendall.

6. Resultados

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de Burnout de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.

Tabla 1
Nivel de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Burnout mínimo	3	6,3	6,3	6,3
Burnout leve	42	87,5	87,5	93,8
Burnout moderado	3	6,3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Inventario MBI de Maslach y Jackson (1981)
Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Interpretación de resultados: Se aplicó el MBI a la población objeto de estudio como parte del perfilamiento de la muestra. El 87,5% presentan un nivel de burnout leve, el 6,3% un burnout mínimo y finalmente el 6,3% un burnout moderado.

Tabla 2
Dimensiones del Burnout

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Alto	6 12,5	5 10,4	31 64,6
Medio	8 16,7	9 18,8	10 20,8
Bajo	34 70,8	34 70,8	7 14,6
Total	48 100,0	48 100,0	48 100,0

Fuente: Inventario MBI de Maslach y Jackson (1981)
Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Interpretación de resultados: Dentro de la dimensión de “Agotamiento emocional” los resultados indican que el 70,8% de los servidores policiales presentan niveles bajos de burnout, el 16,7% niveles medios y el 12,5% niveles altos. En cuanto a la dimensión de “Despersonalización” se observa que el 70,8% manifiestan niveles bajos, 18,8% niveles medios y el 10,4% niveles altos. Finalmente, en la dimensión de “Realización personal” se identifica que el 64,6% de servidores presentan niveles altos, el 20,8% niveles medios y el 14,6% niveles bajos.

Segundo objetivo específico: Evaluar el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.

Tabla 3
Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Regular	1	2,1	2,1
	Bueno	6	12,5	12,5
	Óptimo	41	85,4	85,4
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Test DACUM de Guevara Paúl (2016)
Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Interpretación de resultados: De la muestra indicada, a través del test DACUM, el cual permite conocer el desempeño laboral de los servidores policiales; se obtiene que, el 85,4% presentan un desempeño óptimo, el 12,5% un desempeño bueno y el 2,1% un desempeño regular.

Tabla 4
Indicadores del Desempeño Laboral

	Actitud	Percepción	Personalidad	Aprendizaje
Pésimo	0	1	0	0
	0	2,1	0	0
Regular	5	1	2	6
	10,4	2,1	4,2	12,5
Bueno	21	4	7	16
	43,8	8,3	14,6	33,3
Óptimo	22	30	39	26
	45,8	62,5	81,3	54,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Test DACUM de Guevara Paúl (2016)
Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Interpretación de resultados: Dentro del indicador de “Actitud”, los resultados indican que el 45,8% de servidores policiales presentan un óptimo desempeño laboral, el 43,8 un buen desempeño y el 10,4 un desempeño regular. Seguido del indicador de “Percepción” se observa que el 62,5 manifiestan un desempeño óptimo, el 8,3 un bueno desempeño, el 2,1% un desempeño regular y el 2,1 un pésimo desempeño. En cuanto al indicador de “Personalidad” se identifica que el 81,3% presentan una personalidad que

les permite desempeñarse de manera óptima, el 14,6 un desempeño bueno y el 4,2 un desempeño regular. Finalmente, en el indicador de “Aprendizaje”, los 54,2 servidores presentan un óptimo desempeño, el 33,3% un buen desempeño y el 12,5 un desempeño regular.

Objetivo General: Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.

Tabla 5

Tabla de correspondencias entre nivel de burnout y el desempeño laboral

NIVEL DE BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL					Margen activo
	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Óptimo	
Sin burnout	0	0	0	0	0	0
Burnout mínimo	0	0	0	1	2	3
Burnout leve	0	0	1	5	36	42
Burnout moderado	0	0	0	0	3	3
Margen activo	0	0	1	6	41	48

Fuente: Inventario MBI de Maslach y Jackson (1981) y Test DACUM de Guevara Paúl (2016)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Interpretación de datos: En la presente tabla se muestra la correlación existente entre los niveles del burnout con el desempeño laboral, por lo que se identifica que, de los 48 servidores policiales, 44 de ellos presentan burnout mínimo/leve, con un desempeño laboral bueno y óptimo; seguido de 3 servidores policiales que manifiestan burnout moderado con un desempeño laboral óptimo, y finalmente, 1 servidor policial presenta burnout leve con un desempeño laboral regular. Estos resultados indican que la mayor parte de la población encuestada se desempeñan de manera óptima en su institución policial.

Tabla 6

Correlación entre el Nivel de Burnout y desempeño laboral

		Valor	Error tipo. asint. ^a	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,159	,128	1,120	,263
N de casos válidos		48			

Fuente: Inventario MBI de Maslach y Jackson (1981) y Test DACUM de Guevara Paúl (2016)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Interpretación de resultados: Aplicando el método estadístico Tau-b de Kendall se evidencia que no hay relación existente entre los niveles de Burnout con el desempeño laboral (p valor=0,263 mayor 0,05) entre variables; sin embargo, se puede observar que el valor de coeficiente de correlación es de 0,159, por lo tanto, existe una correlación muy débil.

Tercer Objetivo: Diseñar un plan de prevención del síndrome de burnout en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.

Plan de Prevención del Síndrome de Burnout

Introducción

El síndrome de burnout o también conocido como el síndrome del trabajador quemado, es el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado exitosamente y que ha repercutido significativamente al correcto desenvolvimiento tanto personal, profesional y laboral de los individuos que lo padecen.

Autores tales como Silva (2021) han sugerido que el síndrome de burnout (SB) es un fenómeno psicosocial que surge como respuesta a situaciones estresantes interpersonales y se lo ha definido como una enfermedad ocupacional crónica que se caracteriza porque combina dos dimensiones principales: agotamiento emocional (pérdida de energía y sensación de impotencia) y despersonalización (pérdida de motivación y retiro del trabajo).

Por ello el presente proyecto busca principalmente prevenir sintomatología asociada al burnout, así como también trata de lograr que los servidores policiales puedan desempeñarse correctamente en el ámbito laboral; fortaleciendo sus capacidades y aptitudes personales, desarrollando comportamientos adaptativos e innovadores que a mediano y largo plazo satisfagan las necesidades y demandas que la Policía Nacional del Ecuador busca en su personal trabajador.

Para poder cumplir con esta finalidad se ha propuesto una serie de actividades que sirvan como herramientas en la instauración de habilidades personales y sociales.

Metodología

Para la enseñanza e impartición de contenidos en el presente plan de prevención se hará uso del enfoque cognitivo conductual que permita cumplir los objetivos planteados. El tiempo establecido para desarrollar el programa de prevención en los servidores policiales es de 5 días, con una sesión diaria de aproximadamente 30-45 minutos de duración. Se abordarán distintos contenidos y temáticas que van directamente enfocadas al conocimiento del síndrome de burnout.

OBJETIVOS

Objetivo General

Prevenir el síndrome de burnout en los servidores policiales de la Sub Zona Zamora Chinchipe N 19.

Objetivos Específicos

- Realizar intervenciones psicoeducativas sobre el Síndrome Burnout que permita a los servidores policiales gestionar de manera integral sus emociones, sentimientos y conductas.
- Enseñar técnicas cognitivo conductuales que permitan a los servidores policiales desarrollar habilidades personales a la hora de resolver problemas en su ámbito laboral.
- Desarrollar en los servidores policiales habilidades de organización personal y profesional.

SESIÓN 1: ¿QUÉ ES EL SINDROME DE BURNOUT?

Actividad N° 1

Sesión: 1

Duración: 40 minutos

Modalidad: Grupal

Tabla 7

Desarrollo de Actividad 1 Sesión 1

Modalidad	Técnica	Objetivo	Responsable
Grupal	Psicoeducación	Educar a los servidores policiales acerca del síndrome de burnout.	Profesional de Salud Mental

Fuente: Stephanie Michelle Pérez Aguilar (2022)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Metodología

1. Presentación y socialización.
2. Exposición de contenidos a través de la plataforma “Power Point” cuyas temáticas a abordar son:
 - Definiciones del síndrome de Burnout.
 - Clasificación de las dimensiones del Burnout en sus subescalas de: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.
 - Etapas del burnout.
 - Síntomas del Síndrome de Burnout.
 - Causas del Síndrome de Burnout.
 - Consecuencias crónicas del síndrome de Burnout.
3. Cierre mediante un debate de duración de 5 minutos que permita evaluar si los conocimientos impartidos durante el taller quedaron claros.

Recursos: Psicólogo/a clínico/a, presentación en Power point, sillas, mesas, proyector.

SESIÓN 2: DETECCIÓN TEMPRANA DEL BURNOUT

Actividad N°2

Sesión: 2

Duración: 40 minutos

Modalidad: Grupal

Tabla 8

Desarrollo de Actividad 2 Sesión 2

Modalidad	Técnica	Objetivo	Responsable
Grupal	Psicoeducación Conversatorio	Concientizar a los servidores policiales acerca de la importancia de una detección temprana del síndrome.	Profesional de Salud Mental

Fuente: Stephanie Michelle Pérez Aguilar (2022)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Metodología

1. Bienvenida.
2. Exposición de contenidos a través de la plataforma “Power Point” cuyas temáticas a abordar son:
 - ¿En qué se diferencia el síndrome de burnout del estrés laboral?
 - Comorbilidad del síndrome de burnout con otros trastornos mentales.
 - Factores de protección en el síndrome de burnout
 - Factores de riesgo en el síndrome de burnout
 - ¿Dónde acudir si presento sintomatología asociada al burnout?
3. Realización de la dinámica “Mis experiencias laborales”, se pide a 5 de los servidores policiales que de manera voluntaria compartan una experiencia estresante en su profesión y que identifiquen los factores de protección y riesgo que utilizaron.
4. Cierre en el que se dará un tiempo aproximado de 3 minutos para realizar preguntas asociadas a la sesión dos.

Recursos: Psicólogo/a clínico/a, presentación en Power point, sillas, mesas, proyector.

SESIÓN 3: HERRAMIENTA DE AFRONTAMIENTO EN EL TRABAJO

Actividad N° 3

Sesión: 3

Duración: 45 minutos

Tabla 9

Desarrollo de Actividad 3 Sesión 3

Modalidad	Técnicas	Objetivo	Responsable
Grupal	Psicoeducación Estrategias de afrontamiento Resolución de problemas	Orientar y fomentar en los servidores policiales el desarrollo de habilidades de afrontamiento y de resolución de conflictos	Profesional de Salud Mental

Fuente: Stephanie Michelle Pérez Aguilar (2022)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Metodología

1. Bienvenida
2. Exposición de contenidos a través de la plataforma “Power Point” cuyas temáticas a abordar son:
 - ¿Qué son las estrategias de afrontamiento y de resolución de problemas?
 - Importancia de las estrategias de afrontamiento y de resolución de problemas.
 - Generación de soluciones alternativas.
 - Estrategias centradas en las emociones.
 - Estilos de afrontamiento propuesto por Lodoño et al en el 2006.
 - La Escala Estrategias de Coping
3. Realización de la dinámica “¿Cómo soluciono mis problemas?” la psicóloga plantea un problema hipotético en el cual 2 participantes tendrán que participar e indicar como solucionarían el problema en base al contenido impartido.
4. Cierre en el que se dará un tiempo aproximado de 3 minutos para realizar preguntas asociadas a la sesión dos.

Recursos: Psicólogo/a clínico/a, presentación en Power point, sillas, mesas, proyector.

SESIÓN 4: AUTOCUIDADO

Actividad N° 4

Sesión: 4

Duración: 35 minutos

Tabla 10

Desarrollo de Actividad 4 Sesión 4

Modalidad	Técnicas	Objetivo	Responsable
Grupal	Psicoeducación Comunicación asertiva y afectiva. Educación y control de emociones en el Autocuidado Conversatorio	Enseñar a los servidores policiales a potenciar sus recursos personales y profesionales a través de una comunicación asertivas y autocuidado personal.	Profesional de Salud Mental

Fuente: Stephanie Michelle Pérez Aguilar (2022)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Metodología

1. Bienvenida
2. Exposición de contenidos a través de la plataforma “Power Point” cuyas temáticas a abordar son:
 - Definición de Autocuidado.
 - Tipos de autocuidado
 - Prácticas para el autocuidado.
 - La influencia psicosocial en mi autocuidado personal.
 - La importancia de fomentar estilos de vida y trabajo saludables.
 - Prácticas de autocuidado para prevenir lesiones y enfermedades laborales.
3. Cierre en el que se dará un tiempo aproximado de 3 minutos para realizar preguntas asociadas a la sesión dos.

Recursos: Psicólogo/a clínico/a, presentación en Power point, sillas, mesas, proyecto.

SESIÓN 5: AUTO ORGANIZACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL

Actividad N° 5

Sesión: 5

Duración: 40 minutos

Tabla 11

Desarrollo de Actividad 5 Sesión 5

Modalidad	Técnicas	Objetivo	Responsable
Grupal	Psicoeducación Técnicas de relajación Respiración Consciente Mindfulness	Desarrollar en los servidores policiales capacidades personales que les permitan mantener una buena organización personal y profesional.	Profesional de Salud Mental

Fuente: Stephanie Michelle Pérez Aguilar (2022)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Metodología

1. Bienvenida
2. Exposición de contenidos a través de la plataforma “Power Point” cuyas temáticas a abordar son:
 - Establecimiento de prioridades
 - Planificación de actividades
 - Analiza las actividades.
 - Gestiona tu tiempo.
 - Aumento de la productividad
 - Reduce la procrastinación.
3. Cierre en el que se dará un tiempo aproximado de 3 minutos para realizar preguntas asociadas a la sesión dos.

Recursos: Psicólogo/a clínico/a, presentación en Power point, sillas, mesas, proyector.

7. Discusión

El Burnout, identificándolo como un síndrome está principalmente vinculado al ambiente laboral hostil, a la insatisfacción laboral y a las jornadas prolongadas de trabajo acompañadas de un exceso de carga laboral. Hernández et al., (2021) ha identificado que el salario bajo, las relaciones interpersonales negativas y la demanda excesiva en el cumplimiento de tareas son algunos de los principales factores de riesgo ante el padecimiento de esta condición.

Ante este hecho las repercusiones tanto físicas como psicológicas producto del burnout repercuten significativamente a la hora de desempeñarse en su entorno laboral produciendo una insatisfacción dentro de la institución en la que se labora.

En cuanto, a los resultados obtenidos, con respecto al primer objetivo específico, se encontró que el mayor porcentaje de servidores policiales presentan niveles leves y mínimos de burnout, así como también en sus dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización; resultados congruentes se encontraron en un estudio realizado por Benítez (2022), en donde se evidencia que, de la muestra total de participantes considerados para la investigación, el 88,5% servidores policiales de la subzona de Policía Loja No.11 presentan niveles bajos de burnout o no padecían del síndrome. De igual manera, se obtuvieron resultados similares en la investigación realizada por Uriarte (2022) en la que determinó que, 106 policías del cantón Naranjito no presentan niveles altos de burnout.

Estos resultados no concuerdan con los encontrados por Hernández y Rojas (2022), en su investigación titulada “Comparación de niveles del síndrome de Burnout y malestar psicológico en policías mexicanos a un año de la pandemia por COVID-19”, ya que la mayor parte de la población encuestada presenta altos niveles de burnout en las dimensiones de desgaste emocional y despersonalización.

También se puede contradecir, con los resultados de Rojas (2015, como se citó en Benítez, 2022) que evaluó a la Policía Ministerial de México y se determinó altos niveles en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, esto debido a sus extensas jornadas laborales, turnos excesivamente largos y con pocos días de recuperación que se han asociado con la aparición de fatiga y cansancio acumulado.

Finalmente, en la dimensión de realización personal, los servidores policiales al tener un alto nivel en esta sub escala se refleja un menor burnout; para así coincidir con

la investigación denominada “síndrome de burnout en el personal policial técnico operativo del distrito 01 Loja, periodo 2021”, realizada en Ecuador por Benítez (2022) donde manifiesta que la mayor parte de servidores policiales mantienen una alta realización personal.

Respecto a los datos obtenidos del segundo objetivo específico, acerca del desempeño laboral de los servidores policiales, un gran porcentaje del personal policial de la sub zona 19 manifiesta que se desempeñan de manera óptima en su trabajo. Estos resultados se hallan en una misma línea de los encontrados por García (2016) en donde el 93% (13 policías), presenta un desempeño laboral alto, esto quiere decir que ellos perciben su trabajo como eficiente y que lo realizan cumpliendo las exigencias de la institución, tales como la puntualidad y la responsabilidad en sus funciones, además del interés y la aceptación de críticas en el ámbito laboral.

En otro estudio ejecutado por Lauracio y Lauracio (2022), determinó que el desempeño laboral del personal de salud es alto ya que se ajusta a las necesidades de los servicios que brinda con resultados óptimos, las aptitudes muestran su compromiso con su institución brindando una atención de calidad y oportuna a los usuarios de los servicios de salud.

A partir del análisis de los resultados respecto al objetivo general, determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19, se observa que estadísticamente no hay relación significativa entre variables, mostrando que el síndrome de burnout no influye en el desempeño laboral de los servidores policiales, el dato es congruente con los resultados de Lauracio y Lauracio (2022) en su investigación denominada “El síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud” en donde se evidencia que el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud no presentan relación al establecerse una correlación estadística no significativa ($r=0.063$).

Estos resultados se pueden contradecir con los encontrados por Campos y Martínez (2020) su investigación titulada “síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo” donde se evidenció que la mayor parte de la muestra total se ubican en niveles alto de síndrome de burnout, así como un clima laboral desfavorable que repercute negativamente en su desempeño laboral. De igual manera Murillo y Velasco (2015, como se citó en Medina, 2018) en su investigación titulada “El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”, indican que la población

objeto de estudio presenta altos niveles de desgaste emocional encontrándose en la fase de quemado, afectando directamente en sus procesos organizacionales tales como su desempeño laboral.

En relación a los instrumentos utilizados para medir tanto el síndrome de burnout como el desempeño laboral, es importante mencionar la relevancia que tienen estos instrumentos ya que presentan una amplia gama de factores de resultados de los cuales solo se eligió los necesarios para la presente investigación. Uno de los problemas que se encontró al momento de la aplicación de los reactivos fue la falta de interés de los servidores policiales en responder a tiempo a pesar de que eran ofertados en modalidad virtual.

En cuanto a las fortalezas de esta investigación se puede mencionar que se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) con una confiabilidad del Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.9$ para agotamiento emocional, $\alpha = 0.79$ para despersonalización y $\alpha = 0.71$ para realización personal. Este instrumento se puede usar ampliamente en policías, maestros, doctores etc., ya que consta de preguntas sencillas para el lector y se puede aplicar tanto de manera individual como grupal. Así también el Test Dacum con adaptación de Guevara Paúl, es un instrumento que ha sido utilizado para la medición del desempeño laboral, la garantía de la información y los resultados a obtener está dada en función de la adaptación y validación del test permitiendo así obtener una validación y confiabilidad del instrumento.

Finalmente, se podría mencionar que la presente investigación aporta de manera significativa con datos reales acerca de los niveles de burnout de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe, así como información significativa sobre el desempeño laboral dentro de su institución policial.

De igual forma se aportó información útil como una herramienta diagnóstica la cual podrá ser utilizada por las autoridades de la Policía Nacional y/o posteriores investigaciones que tengan interés en el tema, todo esto con el fin de que las autoridades pertinentes tengan conocimiento sobre los niveles de burnout a los que los servidores se ven expuestos y, por último que las autoridades permitan el planteamiento constante de programas orientados a mejorar el bienestar integral de los policías, y como resultado se incremente la calidad del trabajo que desempeñan y del ambiente organizacional.

8. Conclusiones

Una vez culminado el trabajo de investigación y tomando como referencia los objetivos planteados, se concluye que:

- El mayor porcentaje de servidores policiales presentan niveles leves y mínimos de burnout, así como también en sus dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización y altos niveles de realización personal.
- El desempeño laboral de los servidores policiales es óptimo dentro de su institución obteniendo de igual manera resultados favorables en los indicadores de actitud, personalidad, percepción y aprendizaje.
- De acuerdo a los resultados metodológicos se puede evidenciar que no hay relación estadísticamente significativa entre los niveles de burnout con el desempeño laboral.
- En base a los resultados obtenidos se planteó un plan de prevención del síndrome de burnout a través de un enfoque cognitivo conductual con la finalidad de evitar sintomatología asociada a esta patología psicológica.

9. Recomendaciones

En base a los resultados de la investigación se ha propuesto las siguientes recomendaciones:

- Establecer nuevos estudios por parte de investigadores en el área de salud mental de tipo retrospectivo y longitudinal acerca del síndrome de burnout en servidores policiales para conocer así su prevalencia y establecer así planes prevención, promoción y tratamiento.
- Impartir talleres por parte de profesionales en salud mental, a personal policial tanto técnico como operativo, así como a las autoridades pertinentes de la Policía Nacional de la sub zona Zamora Chinchipe que abarquen temáticas actualizadas y enfocadas sobre el síndrome de burnout en policías ya que son pocos los estudios que se han realizado en el personal de la Policía Nacional del Ecuador.
- Realizar capacitaciones por parte de profesionales que enseñen a los servidores policiales a mantener y desarrollar climas laborales sanos y positivos orientados a fomentar y potenciar su desempeño laboral dentro de la institución policial.
- Finalmente, que la Policía Nacional del Ecuador continúe brindando su apoyo incondicional a futuros proyectos investigativos, las cuales sirvan de trascendencia al sistema organizacional de la institución.

10. Bibliografía

- Alvarez, B., Porraspita, D., y Gonchozo, B. (3 de mayo del 2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista Didasc@lia*. 9(2), 147-158. ISSN-e 2224-2643.
- Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). Manual Diagnostico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5) (quinta ed.). España: Panamericana.
- Arango, D., Puerta, Nora, H., Posada, S., Aguirr, D., y López, G. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Psychologica*, 5(2),327-349. ISSN: 1657-9267. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64750210>
- Araujo, E. (2021). *Síndrome de Burnout: médicos y fatiga profesional*. Ninsaúde Apolo. <https://espanol.apolo.app/sindrome-de-burnout-medicos/>
- Anónimo. (s.f.). *Policía Nacional del Ecuador*. Portal único de tramites ciudadanos. <https://www.gob.ec/pn>
- Bustos, E. (2015). *¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos Aires: Sb editorial
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, Síndrome de Burnout: Que es y cómo superarlo*. España: Paidós Ibérica.
- Benítez, N. (2022). *Síndrome de burnout en el personal policial técnico operativo del distrito 01 Loja, periodo 2021*. Loja, Ecuador. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional Ri UNL: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24697/1/Nicole%20Anabel%20Benitez%20Cabrera.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, P. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Chambi, M., Puma, A. (2021). *Eficacia de las técnicas de relajación muscular de Jacobson para aliviar el estrés en miembros de la comunidad Casa Blanca-Arequipa, 2021*. Arequipa, Perú. [Tesis de especialidad, Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación]. Repositorio Insitucional:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10477/2/IV_FCS_507_TE_Chambi_Puma_2021.pdf

- Cruz, J. (29 de mayo del 2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*. 45, 58-81. ISSN 1657-6276
- Chalan, L., Toapanta, G. (2021). Estrategias de afrontamiento para controlar ansiedad en población indígena joven. Comunidad Ilincho. Loja, 2021. Chimborazo, Ecuador. [Tesis de titulación, Universidad nacional de Chimborazo facultad de ciencias de la salud carrera de psicología clínica]. Repositorio Universitario: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8616>
- Chiavenato, I (2004). Introducción a La Teoría General de La Administración. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Campos, N., Martínez, D. (2020). Síndrome de burnout y clima laboral en tiempo de pandemia en el personal policial de una comisaría de Huancayo, 2020. Huancayo, Perú. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Universitario: <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2740/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Claire, C. (2011). Síndrome de burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario san pedro de la ciudad de la paz – Bolivia. [Tesis de grado, Universidad mayor de San Andrés]. Repositorio Universitario: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6630/2613.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dinámicas Grupales (2022). *Dinámica El Autorretrato*. Buenos Aires, Argentina: Dinámicas Grupales. <https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/autoconocimiento-y-autoestima/dinamica-el-autorretrato/>
- Freundenberger, H. (1974). *Staff Burn-Out*. *Journal of Social Issues*, 159-166.
- Gestoso, C., Bozal, R y Mestre, N. (2000). Estrés laboral. *McGraw-Hill Interamericana*. España. ISBN: 84- 481-2518-5
- Gorostiaga, A., Balluerka, N., Ulacia, I., y Aliri, J. (21 de septiembre del 2017). Evaluación de la Iniciativa Personal en el Ámbito Educativo y su Relación con la Actitud Emprendedora y el Rendimiento Académico. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*. 3(48), 105-116

- Grupo Human. (5 de diciembre del 2018). *Orientación a resultados una filosofía de trabajo*. Grupo Human. <https://www.grupohuman.com/post/orientaci%C3%B3n-a-resultados-una-filosof%C3%ADa-de-trabajo>
- Gorroti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. ISSN: 1576-5962.
- Guevara, X. (2018). Clima organizacional. Ecuador. [tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional UASB-Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Guevara, P. (2016). “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”. [tesis de titulación, universidad técnica de Ambato]. Repositorio Institucional: <file:///D:/Administrador%20de%20Archivos/Descargas/DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20u%20wu.pdf>
- García, M. (2016). El síndrome de burnout y desempeño laboral en policías de la unidad de solución temprana de la felcc de la ciudad de la paz. [Tesis de grado, Universidad mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/8356/GCHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero, P. (2012). “Estrés laboral en los empleados y trabajadores del consejo provincial de Loja”. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital - Universidad Nacional de Loja. Repositorio Institucional Ri UNL. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18852>
- Gordillo, V. (2020). La técnica de relajación progresiva de Jacobson en personas con ansiedad. [Tesis de titulación, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22743/1/T-UCE-0020-CDI-516.pdf>
- Hernández, C., Méndez, J. y Rojas, J. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias (Burnout in police officers: A systematic review on methodological aspects, associated factors, causes and consequences). *Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*, 9 (Ed. Esp.), 1-19.

- Hernández, E., Rojas L. (2022). Comparación de niveles del síndrome de Burnout y malestar psicológico en policías mexicanos a un año de la pandemia por COVID-19. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3(46). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3217/3200>
- Hernández, A. (2020). *La identidad organizacional se forma desde la cultura*. Great Place to work. <https://greatplacetowork.com.mx/la-identidad-organizacional-se-forma-desde-la-cultura/>
- Hans, Frey. (2022). Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial. *International Journal of Science and Society*, 4(1), 97-101. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v4i1.420>.
- Hederich, C., y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología*.. 9(1), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423545768002>
- International. (30 de junio del 2020). *Comportamientos Laborales Contraproducentes*. Law. <https://leyderecho.org/comportamientos-laborales-contraproducentes/>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo social. (2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. El instituto al día. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Jol, J. y Dabos, G.E. (30 de marzo 2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Latorre, S., Obregón, E. (2018). “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”. [tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28664/Latorre_AS-Obreg%c3%b3n_QEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ludeña, A. (2004). *La formación para competencias laborales*. CAPLAB. <http://www.asocam.org/sites/default/files/publicaciones/files/d367c1f6514a2daf333dd18cf1d6646b.pdf>
- Lovo, L. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*. 70, ISSN: 2218-3345.

- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*. 2 (4), 543-554. ISSN: 2664-1496
ISSN-L: 2664-1488
- Lachiner, S., e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*. 32 (1). ISSN 1409-0015
- Muñoz, T., y Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 24(2), 4-141.
- Muñoz, E. (24 de mayo del 2013). *La importancia del autocuidado, también en personas con dependencia*. Grupo de educación sanitaria y promoción de la salud PAPPS. http://educacionpapps.blogspot.com/2013/05/la-importancia-del-autocuidado-tambien_24.html
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia, redalyc*(112), 44-80. doi:10.15178/va.2010.112.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1997). Inventario de Burnout de Maslach. Inventario de Burnout. Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencia. Madrid-España: Editorial TEA.
- Moreno, S. (28 de junio del 2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*. 9 (1), 13-33. ISSN: 2145-7719
- Quiroa, M. (12 de marzo 2020). *Competencia laboral*. Economipedia.com
- Mansilla, F., y Favieres, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención*. Madrid Salud. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/#:~:text=Entre%20los%20efectos%20psicol%C3%B3gicos%20negativos,de%20control%2C%20la%20sensaci%C3%B3n%20de>
- Muñoz, F. (2019). Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud quinindé-esmeraldas. [Artículo de titulación, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio universitario UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4093/1/T-UIDE-2308.pdf>
- Navínés, R., Martín, R., Olivé, V., y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*. 146 (8), 359-366. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Nuallaong, W. (2013). Síntomas de Burnout y ciclos de burnout. *Springer Science*, 4775.
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas

- n. ° 1, Quito, en el año 2019. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional UASB- DIGITAL. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. (LABADMIN/OSH). ISBN: 978-92-2-330641-0
- Olivares, V., Mena, M., Marcía, F., y Jélvez, C. (2014). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) En Profesionales Chilenos. *Universitas Psychologica*.
- Olivares., V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Cienc Trab.* 19(58).. ISSN 0718-2449
- Organización Mundial de la Salud. (1992). CIE10"Trastornos Mentales y del Comportamiento: descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico". Ginebra: Meditor.
- Organización Mundial de la Salud. (18 de junio de 2018). *Organización Panamericana de la salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/18-6-2018-oms-publica-su-nueva-clasificacion-internacional-enfermedades-cie-11>
- Organización Mundial de la Salud. (14 de noviembre de 2019). CIE11 Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.a revisión. <https://icd.who.int/browse11/l-m/es>
- Pedraza, E., Glenys, A., y Mayrene, C. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. 16(3), 493-505. ISSN 1315-9518.
- Pérez, C., Martínez, J., Gómez, J. y Fernández, M. (2020). COVID-19 pandemic and death anxiety in security forces in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21, 1-16. doi:10.3390/ijerph17217760.
- Pedraza, M. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación*. 15(1), 90-101. DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Pérez, J., Halabi, S., Lopez, E., y Pérez, M. (2022). Atención plena (mindfulness): por qué es posible que funcione y por qué es seguro que triunfe. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 30(1), 235-248 <https://doi.org/10.51668/bp.8322112s>

- Pérez V., Parra, C., Fasce, P., Ortiz, E., Bastías, L., y Bustamante, N. (2012) Estructura Factorial y Confiabilidad del Inventario de Burnout De Maslach En Universitarios Chilenos. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 21(3), 255-263
- Psikipedia. (28 de mayo del 2018). *Psicología de las Organizaciones*. Psikipedia <https://psikipedia.com/libro/organizaciones/3557-el-proceso-de-identificacion-organizacional>
- González, B. (2022). *Estrés laboral*. Somos Psicología y Formación. <https://www.somospsicologos.es/blog/estres-laboral/>
- Policía Nacional del Ecuador. (s.f). *Misión/Visión*. Policía Nacional del Ecuador. <https://www.policia.gob.ec/mision/>
- Riofrio, E. (2018). *El síndrome de Burnout se presenta como un agotamiento laboral, es decir, un estado de cansancio mental que va más allá de un estrés común y que se puede presentar como crónico e influye en la realización personal*. UTPL. <https://noticias.utpl.edu.ec/burnout-mas-que-estres-laboral-0>
- Rodríguez, J. A., Guevara Araiza, A., y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de Burnout en docentes. *IE Rev. Investig. edu. REDIECH*, 8(14), 45-67. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045#B17
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Scielo*. N°. 3, 1-3. ISSN-e 2532-1226
- Roa, A. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud del área de urgencias en el hospital general de Chalco. [Tesis de especialista, Universidad autónoma del estado de México]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México. <https://core.ac.uk/download/pdf/55518933.pdf>
- Ramírez, T., D'aubeterre, M y Alvarez, J. (2010). Dimensiones asociadas al estrés laboral de los maestros Venezolanos. *Investigación y Postgrado*. 25(1), 33-62. ISSN 1316-0087.
- Ramírez, J., Guevara, A., y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de investigación educativa de la rediech*. 8(14), 45-67. ISSN 2448-8550.
- Ramos, Y. (2015). Impacto de la sobrecarga laboral en el desempeño del policía y la gestión del talento humano. Bogotá D.C. [Tesis de titulación, Universidad militar nueva granada especialización en alta gerencia,]. Repositorio Universitario: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6731/IMPACTO%2>

- ODE%20LA%20SOBRECARGA%20LABORAL%20EN%20LA%20G.H.pdf?s
equence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, K y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Regueiro, A. (2021). ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga. *Nº Col: AO/01472*
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. ISSN 1659-1968.
- Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. *Programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD)*. Tegucigalpa, Honduras.
- Singh, S. & Kumar, S. (2015). Sources of occupational stress in the police personnel of North India: An exploratory study. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 19(1), 56-60. doi:10.4103/0019-5278.157012
- Simbron, S., y Sanabria, F. (1 de diciembre del 2019). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59-83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Sabater, V. (2020). *Estrés agudo episódico: la angustia recurrente*. La mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/estres-agudo-episodico-la-angustia-recurrente/>
- Silva, M., Mejía, D., Vaca, G. (2021). Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de ciencias médicas UNIANDES. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 41(1), 1-17 <http://doi.org/10.5281/zenodo.6370084>
- Testoni, I., Nencioni, I., Ronconi, L., Alemanno, F. y Zamperini, A. (2020). Burnout, reasons for living dehumanisation among italian penitentiary police officers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 1-12. doi:10.3390/ijerph17093117
- Torres, Y. (2022). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. *Medicina Salud Publica*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Universidad internacional de valencia (9 de diciembre del 2015). *¿Por qué se valora tanto la proactividad?*. Universidad Internacional de Valencia. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/por-que-se-valora-tanto-la-proactividad>

- Uriarte, S. (2022). Rasgos de personalidad y síndrome de burnout en policías del cantón naranjito. Ambato, Ecuador. [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Universitario: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/77846.pdf>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708/lib/bibliotecaupssp/detail.action?docID=5810773&query=vidal+vi+ctor>
- Viñuela, P. (2020). *Consecuencias del estrés laboral*. Psynthesis Psicología. <https://psynthesispsicologia.es/consecuencias-estres-laboral>
- Verduzco, R., García C., y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. CULCyT: *Cultura Científica y Tecnológica*. 15(64), 31-42. ISSN-e 2007-0411,
- Wachapa, F. (2019). evaluación del desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón mera, provincia de Pastaza, período 2017. [tesis de titulación, Escuela superior politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11425/1/12T01309.pdf>

11. Anexos

Anexo 1. Oficio de pertinencia



unl

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio. No.410- C.PS.CL- FSH-UNL
Loja, 20 de julio del 2022

Psicóloga
María Paula Torres Pozo Mgs
DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA-FSH-UNL
Ciudad. -

De mi consideración:

Por el presente y dando cumplimiento a lo dispuesto en el “Capítulo II del Proyecto de Tesis, Artículos 133, y 134 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, aprobado el 26 de julio del 2009”, una vez que ha cumplido con todos los requisitos y considerando que el proyecto de Tesis fue aprobado; me permito hacerle conocer que está dirección, la ha designado Directora de Tesis del Proyecto adjunto, denominado: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES POLICIALES DE LA SUBZONA ZAMORA CHINCHIPE N°.19, PERIODO 2022”**, autoría de la Srta. Stephanie Michelle Pérez Aguilar, con C.I 1150307336, estudiante del X ciclo de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de la Salud Humana.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mi agradecimiento.

Atentamente,



Dra. Ana Puertas Azanza Mgs
DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA -UNL

C/c. Stephanie Michelle Pérez Aguilar
Expediente estudiantil
Archivo

Anexo 2. Oficio de director.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio. No.410- C.PS.CL- FSH-UNL
Loja, 20 de julio del 2022

Psicóloga
María Paula Torres Pozo Mgs
DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA-FSH-UNL
Ciudad. -

De mi consideración:

Por el presente y dando cumplimiento a lo dispuesto en el “Capítulo II del Proyecto de Tesis, Artículos 133, y 134 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, aprobado el 26 de julio del 2009”, una vez que ha cumplido con todos los requisitos y considerando que el proyecto de Tesis fue aprobado; me permito hacerle conocer que está dirección, la ha designado Directora de Tesis del Proyecto adjunto, denominado: **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES POLICIALES DE LA SUBZONA ZAMORA CHINCHIPE N°.19, PERIODO 2022”**, autoría de la Srta. Stephanie Michelle Pérez Aguilar, con C.I 1150307336, estudiante del X ciclo de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de la Salud Humana.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mi agradecimiento.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**ANA CATALINA
PUERTAS
AZANZA**

Dra. Ana Puertas Azanza Mgs
DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA -UNL

C/c. Stephanie Michelle Pérez Aguilar
Expediente estudiantil
Archivo

Anexo 3. Oficio cambio de objetivos



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio. No. -541- C.PS.CL- FSH-UNL
Loja, 13 de octubre de 2022

Señorita
Stephanie Michelle Pérez Aguilar,
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA-FSH-UNL
Ciudad. -

De mi consideración:

Por el presente extendiendo un cordial saludo, con respecto a lo solicitado: modificación de objetivo general, el primero, segundo y tercero objetivo específico dentro del trabajo de investigación denominado **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES POLICIALES DE LA SUB ZONA ZAMORA CHINCHIPE N°19, PERIODO 2022”**; se autoriza de acuerdo al siguiente detalle:

- **Objetivo General:**
Analizar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19
- **Objetivo General modificado:**
Determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19.
- **Primer Objetivo Específico:**
Determinar el nivel de Burnout de los servidores policiales
- **Primer Objetivo Específico Modificado:**
Identificar el nivel de Burnout de los servidores policiales.
- **Segundo Objetivo Específico:**
Identificar si el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19, es óptimo dentro de la institución policial
- **Segundo Objetivo Específico Modificado:**
Evaluar el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19
- **Tercer Objetivo Específico:**
Elaborar un plan de prevención que permita disminuir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19
- **Tercer Objetivo Específico Modificado:** Diseñar un plan de prevención del burnout en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19

Calle Manuel Monteros
tras el Hospital Isidro Ayora · Loja · Ecuador
072 -57 1379 Ext. 102



unl

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Facultad
de la Salud
Humana

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**ANA CATALINA
PUERTAS
AZANZA**

Dra. Ana Puertas Azanza Mgs
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA -UNL**

C/c. Expediente académico
Archivo
APA/tsc



Calle Manuel Monteros
tras el Hospital Isidro Ayora - Loja - Ecuador
072 -57 1379 Ext. 102

Anexo 4. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Stephanie Michelle Pérez Aguilar, estudiante de la Universidad Nacional de Loja. El objetivo de este estudio es analizar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a dos reactivos psicológicos: El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el test de desempeño laboral método DACUM, esto tomará aproximadamente 20/25 minutos. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información recogida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. Así mismo sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda, sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento de la aplicación (099-6547765), puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma, si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. (Yo)..... con número de cédula de ciudadanía..... expresó el deseo de participar de forma voluntaria y consciente en esta investigación, conducida por Stephanie Michelle Pérez Aguilar. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es identificar el Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los servidores policiales del distrito Loja.

En constancia firma:

Anexo 5. Instrumentos

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

Inventario Burnout de Maslach (MBI-HSS)

Test DACUM

ACTITUD → DESEMPEÑO

Calidad

1.- ¿Qué importancia considera Ud. que tienen los siguientes aspectos en el desarrollo de su trabajo?

	Nada importantes				May importante
Desempeño	1	2	3	4	5
Uso racional de recursos					
Aceptar los errores cometidos					
Buena atención al cliente					
Cumplimientos con las exigencias del puesto					

Cantidad

2.- ¿Para cumplir con la cantidad de trabajo, qué interés les da a los siguientes aspectos?

	No muy interesado					Muy interesado
Desempeño	1		2	3	4	5
Involucramiento en el trabajo						
Predisposición en el trabajo						

Rapidez

3.- ¿Qué nivel de importancia considera que tiene los siguientes factores para cumplir con las tareas asignadas en su jornada de trabajo?

	Nada importante				Muy importante
Desempeño	1	2	3	4	5
Concentración en el trabajo					
Seguir procedimientos de trabajo establecidos					

Dedicación

4.- ¿Considera que es importante cumplir con los siguientes parámetros como parte de su dedicación al trabajo?

	Nada importante				Muy importante
Desempeño	1	2	3	4	5
Esfuerzo físico					
Esfuerzo mental					

PERSONALIDAD → RELACIONES INTERPERSONALES

Trabajo en equipo

5.- ¿Considerando la importancia del trabajo en equipo califique a los siguientes aspectos?

	Nada importante				Muy importante
Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
Solicitar ayuda a los compañeros					
Brindar ayuda a los compañeros					
Proponer ideas para el desarrollo del trabajo					
Comunicarse con compañeros en tiempo libre					

Tolerancia

6.- ¿En qué grado de importancia Ud. llevaría a cabo las siguientes acciones, para mantener una buena relación con sus compañeros de trabajo?

	Nada importante				Muy importante
Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
Aceptar las diferentes opiniones					
Comprender los errores de los demás					

Emotividad

7.- ¿Cuán importante es sentir los siguientes estímulos para alcanzar un alto nivel de emotividad en la relación con sus compañeros de trabajo?

	Nada importante				Muy importante
Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
Deseos de superación colectiva					
Don de ayudar sin interés					

Satisfacción laboral

8.- ¿Considerando el clima organizacional de la empresa, qué nivel de satisfacción laboral Ud. percibe en los siguientes aspectos?

	Insatisfecho				Muy satisfecho
Clima organizacional	1	2	3	4	5
Remuneración por el trabajo que usted realiza					
Las actividades que realiza están de acuerdo a su puesto de trabajo					
Su trabajo le permite hacer las cosas que le gusta					
El horario de sus jornadas es el adecuado					

Liderazgo

9.- ¿Desde el punto de vista del liderazgo existente en la empresa que Ud. labora, que nivel de satisfacción usted percibe?

	Insatisfecho				Muy satisfecho
Clima organizacional	1	2	3	4	5
Trato que recibe de sus jefes					
Es fácil contar con personas que se opongan al frente de la organización					

Identificación con la organización

10.- ¿Califique el grado de satisfacción de los siguientes indicadores de identificación con la organización a la que Ud. pertenece?

	Insatisfecho				Muy satisfecho
Clima organizacional	1	2	3	4	5
La empresa le hace sentirse parte de ella					

Le comunican las disposiciones tomadas en la empresa					
--	--	--	--	--	--

APRENDIZAJE → COMPETITIVIDAD

Habilidades

11.- ¿Tomando en cuenta que es adecuado mejorar sus habilidades, que grado de importancia les da a los siguientes aspectos?

	Nada importante				Muy importante
Competividad	1	2	3	4	5
Capacidad para Desarrollo su trabajo					
Adaptarse inmediatamente a los cambios					

Innovación

12.- ¿Desde el punto de vista competitivo, para la empresa es adecuado innovar, Qué grado de importancia le da los siguientes aspectos?

	Nada importante				Muy importante
Competividad	1	2	3	4	5
Tecnificación					
Innovación en el servicio					

Tabla 12

Escala Valorativa Método Dacum

Calificación	Escala Valorativa Cuantitativa			Escala valorativa equivalente al test DACUM
1	Nada importante	No muy interesado	Insatisfecho	Pésimo
2				Malo
3				Regular
4				Bueno
5	Muy importante	Muy interesado	Muy satisfecho	Óptimo

Fuente: Modelo Dacum adaptado por Guevara (2016)

Elaboración: Stephanie Michelle Pérez Aguilar

Anexo 6. Fotografías

Síndrome de burnout y el desempeño laboral en los Servidores Policiales de la Sub Zona Zamora Chinchipe N°19, periodo 2022.

Consentimiento informado para participantes de investigación.

La presente investigación es conducida por Stephanie Michelle Pérez Aguilar, estudiante de la Universidad Nacional de Loja. El objetivo es identificar el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores policiales de la Sub Zona Zamora Chinchipe N°19.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a dos reactivos psicológicos: El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el test de desempeño laboral método DACUM, esto le tomará aproximadamente 20-25 minutos. La información recogida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. Así mismo sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda, sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento de la aplicación (099-6547765), así como también, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla.

Activ
Ve a C

Expreso el deseo de participar de forma voluntaria y consciente en esta investigación, conducida por Stephanie Michelle Pérez Aguilar. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es identificar el Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los servidores policiales de la Sub Zona Zamora Chinchipe N°19.

- Sí estoy de acuerdo.
- No estoy de acuerdo

MASLACH BURNOUT INVENTOR Y (MBI)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo: *

- 0= NUNCA.
- 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.
- 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
- 3= UNAS POCAS VECES AL MES.
- 4= UNA VEZ A LA SEMANA.
- 5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.
- 6= TODOS LOS DÍAS.

22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas: *

- 0= NUNCA.
- 1= POCAS VECES AL AÑO.
- 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
- 3= UNAS POCAS VECES AL MES.
- 4= UNA VEZ A LA SEMANA.
- 5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.
- 6= TODOS LOS DÍAS.

TEST DE DESEMPEÑO LABORAL MÉTODO DACUM



El siguiente test nos permitirá conocer si su desempeño laboral es óptimo dentro de la institución policial. Recuerde no hay respuestas buenas ni malas.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1. Nada importante
- 2.
- 3.
- 4.
5. Muy importante

1. ¿Qué importancia considera Ud. que tienen los siguientes aspectos en el desarrollo de su trabajo? ✕ ⋮

Calidad

1.1 Uso racional de recursos: *

- 1. Nada importante
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5. Muy importante
-

12.2 Innovación en el servicio: *

- 1. Nada importante
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5. Muy importante
-

Gracias por su colaboración

Descripción (opcional)

Anexo 7. Certificado del resumen traducción de inglés

English Speak Up Center

Nosotros "*English Speak Up Center*"

CERTIFICAMOS que

La traducción del resumen de tesis titulada "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES POLICIALES DE LA SUBZONA ZAMORA CHINCHIPE N°19, PERIODO 2022." documento adjunto solicitado por la señorita Stephanie Michelle Pérez Aguilar con cédula de ciudadanía número 1150307336 ha sido realizada por el Centro Particular de Enseñanza de Idiomas "*English Speak Up Center*"

Esta es una traducción textual del documento adjunto. El traductor es competente y autorizado para realizar traducciones.

Loja, 30 de noviembre de 2022


Mg. Sc. Elizabeth Sánchez Burneo
DIRECTORA ACADÉMICA



DIRECCIÓN: SUCRE 207-46 ENTRE AZUAY Y MIGUEL RÍOFRÍO

TELÉFONO: 099 5263 264

Anexo 8. Certificado de Tribunal de Grado



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Loja, 29 de noviembre de 2022

En calidad del Tribunal calificador del Trabajo de Titulación de Grado titulado: **El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los servidores policiales de la sub zona Zamora Chinchipe n°19, periodo 2022**, de la autoría de la Srta. **Stephanie Michelle Pérez Aguilar** portadora de la cédula de identidad Nro., **1150307336** previo a la obtención del título de **Psicóloga Clínica**, certificamos que se ha incorporado las observaciones realizadas por los miembros del Tribunal o por la Director Trabajo de Titulación, por tal motivo se procede a la aprobación y calificación del Trabajo de Titulación de Grado y la continuación de los trámites pertinentes para su publicación y Sustentación Pública.

APROBADO

Dra. Ana Puertas Azanza, Mgs
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Dra. Anabel Larriva Borrero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dra. Karina Gabriela Rojas Carrión
MIEMBRO DEL TRIBUNAL