



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la
División de Operaciones Especiales de la Región Policial
Callao 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Juan Fredy Zárate Jurado

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Michell Alarcón Díaz
Presidente

Dra Irma Carhuacho Mendoza
Secretario

M.Sc. Abner Chavéz Leandro
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a la Universidad Cesar Vallejo y en especial a la Escuela de Post Grado por haberme abierto las puertas a tan prestigiosa y noble institución

Agradecimiento

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional.

A todos mis compañeros y profesores no me queda más que agradecerles por brindarme su amistad y aportarme conocimientos con los cuales no contaba, gracias a todos

Declaración de autoría

Yo, Juan Fredy Zarate Jurado, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09606463, con la tesis titulada “Burnout y satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de enero de 2017

.....

Br. Juan Fredy Zárate Jurado.

DNI 09606463

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Burnout y la satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre el Burnout y la satisfacción laboral; el presente trabajo está dividido en los siguientes capítulos: En el capítulo I Introducción, donde se aborda los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos. En el capítulo II Marco metodológico se aborda las variables y su operacionalización, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo; las técnicas de recolección de datos, el método de análisis de datos y las consideraciones éticas. En el capítulo III Resultados, se aborda el análisis e interpretación de encuestas y la prueba de hipótesis. En el capítulo IV. Discusiones se aborda la discusión y análisis, los procedimientos para la evaluación y la discusión de resultados. En el capítulo V Conclusiones se aborda según las hipótesis general y específica. En el capítulo VI Recomendaciones y en capítulo VII las referencias; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

	Pág
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.1.2. Antecedentes Nacionales	15
1.2. Fundamentación teórica y científica	18
1.2.1. Burnout	18
1.2.2 Satisfacción laboral	29
1.3. Justificación	39
1.3.1. Justificación Teórica	39
1.3.2. Justificación Metodológica	39
1.4. Problema	39
1.4.1 Problema general	42
1.4.2 Problemas Específicos	42
1. 5 Hipótesis	42
1. 5.1 Hipótesis general	42
1.5.2 Hipótesis específicas	43
1.6 Objetivos	43
1.6.1 Objetivo general	43
1.6.2 Objetivos específicos	43
II. Marco Metodológico	44

2.1 Variables de investigación	45
2.2. Operacionalización de variables.	45
2.3. Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	47
2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestreo y muestra	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos Éticos	53
III. Resultados	54
3.1. Resultados Descritos.	55
3.2 Prueba de hipótesis	60
IV. Discusión	63
V.Conclusioines	67
VI.Recomendaciones	78
VII. Referencias Bibliográficas	71
VIII. Apendices	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Instrumento para medir el Burnout. Variable	78
Anexo 3: Instrumento para medir la satisfacción laboral	80
Anexo 4: Validación de Cuestionario	82
Anexo 5: Base de datos	94
Anexo 6: Constancia emitida por la institución que acredita la realizacion del estudio in situ	105
Anexo 7: Artículo Científico	107

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Diferencias entre estrés y burnout	25
Tabla 2	Operacionalización de la variable burnout	46
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 4	Relación de ítems por cada dimensión del Burnout	50
Tabla 5	Niveles y Rangos del Burnout	51
Tabla 6	Validación del cuestionario de burnout	51
Tabla 7	Validación del cuestionario de satisfacción laboral	52
Tabla 8	Nivel de burnout según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	55
Tabla 9	Nivel de agotamiento emocional según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	56
Tabla 10	Nivel de despersonalización según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	57
Tabla 11	Nivel de realización personal según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	58
Tabla 12	Nivel de satisfacción laboral según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	59
Tabla 13	Correlación de Spearman entre el burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016	60
Tabla 14	Correlación de Spearman entre el despersonalización y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016	61
Tabla 15	Correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016	61
Tabla 16	Correlación de Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016	62

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Síndrome tridimensional.	23
Figura 2. Factores según lo planteado por Herzberg	30
Figura 3. Modelo de Porter y Lawler	31
Figura 4. Modelo de las expectativas	32
Figura 5. Nivel de burnout según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	55
Figura 6. Nivel de agotamiento emocional según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	56
Figura 7. Nivel de despersonalización según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	57
Figura 8. Nivel de realización personal según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	58
Figura 9. Nivel de satisfacción laboral según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016	59

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación estuvo conformada por 140 policías de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016 se procedió a calcular la muestra y resultó 107 policías cabe precisar que el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental es así que para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario de Maslach para medir el burnout y el documento realizado por Palma para medir la satisfacción laboral, en tal sentido para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de Correlación de Spearman.

Finalmente se demostró que existe correlación negativa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. ($Rho = -.782$, $p = .000$), del mismo modo existe correlación negativa y moderada entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. ($Rho = -.547$, $p = .000$, $Rho = -.445$, $p = .000$, $Rho = -.434$, $p = .000$).

Palabras Clave: Burnout, satisfacción laboral, policía, despersonalización, realización personal y agotamiento emocional.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Burnout and the job satisfaction in the personnel of the Division of Special Operations of the Callao Police Region. 2016.

The population or universe of interest in this investigation was made up of 140 police officers from the Special Operations Division of the Callao Police Region 2016, the sample was calculated and 107 police officers were asked to specify that the method used in the investigation was the hypothetico-deductive method, Of non-experimental design is so that for the data collection Maslach's questionnaire was used to measure burnout and the document made by Palma to measure job satisfaction, in this sense for the test of hypothesis was applied the Spearman Correlation test .

Finally, it was shown that there is a negative and strong correlation between Burnout and job satisfaction in the Special Operations Division of the Callao Police Region 2016. ($Rho = -.782$, $p = .000$), likewise there is a negative and moderate correlation Between emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment with job satisfaction in the Special Operations Division of the Callao Police Region 2016. ($Rho = -.547$, $p = .000$, $Rho = -.445$, $p = .000$, $Rho = -.434$, $p = .000$).

Keywords: Burnout, job satisfaction, police, depersonalization, personal fulfillment and emotional exhaustion.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

En el trabajo realizado por Rojas y Morán (2015) titulado *Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos* en tal sentido el objetivo general planteado fue conocer el grado de despersonalización, agotamiento emocional y realización personal en policías ministeriales del interior del Estado de Puebla (México), la metodología seguida fue bajo el enfoque cualitativo, el diseño no experimental y transversal, con alcance exploratorio y descriptivo, en resumen fue un estudio de caso, los resultados a los que abordó fue que de los entrevistados predominó el nivel medio de cansancio emocional, así también el nivel bajo de la despersonalización, mientras que en el caso de la realización personal si existió un empate en los extremos del nivel bajo y alto.

A la par Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz (2012) en la investigación titulada *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas* planteó el objetivo de presentar los principales conceptos teóricos que se relacionan con el estrés laboral identificando los principales factores estresores que aparecen en las catorce investigaciones publicadas, donde después de analizar se llegó a evidenciar que el estrés tiene relación con los diferentes niveles de la persona que son el biológico, psicológico y social, cabe precisar que los síntomas se presentan de manera progresiva y el extremo es cuando ya existe un quiebre total, de esta manera también se identificó que el ambiente laboral incide en la salud de los empleados lo cual puede llevar también a un situación de burnout y hasta estrés crónico.

Del mismo modo se ha realizado el estudio a cargo de Corredor y Marín (2013) titulado *Relación al burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico* el mismo que tuvo como objetivo presentar una aproximación al concepto de Síndrome de Burnout o Quemarse en el trabajo (SQT) y su presentación en miembros de la Policía Nacional de Colombia por ende abordó a las conclusiones que el Síndrome de burnout en el encargo policial es causado por elementos desencadenantes que no se pueden cambiar, en el trabajo diario de los policías se enfrentan situaciones que pueden ser descritas

como componentes estresores tales como: jornadas de trabajo extensas, disponibilidad inmediata, periodos de descanso cortos, descuido y alejamiento de la familia, el hecho de tener varios jefes con desiguales políticas, el no reconocimiento del sacrificio del policía por parte de la sociedad, además de ver expuesta su vida en las labores diarias.

Es preciso señalar que en México, Escudero y Delfin (2015) realizaron la investigación titulada *Estudio de la relación entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (Burnout) y el género en el personal operador de atención ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Veracruz, México. 2014-2015* en tal sentido la hipótesis de trabajo fue que existe relación entre el género y el grado de presencia del SQT en los policías operadores de atención telefónica ciudadana del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) de la ciudad de Xalapa, Veracruz en el año 2015 logró demostrar que las mujeres son las que más expuestas están así como aquellos que tienen pareja y también quienes tienen estudios de post grado pero por no alcanzar a tener un puesto mejor es que se frustran en consecuencia estas son las causas porque las personas pueden adquirir el síndrome del quemado en el trabajo.

Así también en Colombia se realizó la investigación titulada *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá* a cargo de Contreras, Espinal, Pachón y González (s.f.) en tal sentido la metodología fue de diseño ex post facto retrospectivo de tipo descriptivo en tal sentido predominó en la muestra el nivel bajo del agotamiento emocional (60.3%) , en despersonalización (50.6%) y el nivel alto de realización personal, mientras que en la satisfacción laboral existe mayor puntuación en lo que respecta a la dimensión intrínseca del trabajo, ambiente físico y supervisión y es menos relevante las prestaciones recibidas, finalmente se determinó la relación entre las variables liderazgo percibido y burnout donde preponderó el no liderazgo y el riesgo medio del burnout, así también el burnout se relacionó con la satisfacción (Chi cuadrado = 15.949, $p = .001$).

1.1.2. Antecedentes nacionales

De este modo se ha revisado investigaciones a nivel nacional, en tal sentido Romero (2015) realizó la investigación titulada *Burnout y cólera en*

policías de una unidad de emergencia de Lima donde abordó a demostrar que predomina el nivel bajo de agotamiento emocional, asimismo en lo que respecta a la despersonalización también resalta el nivel alto y bajo, mientras que en la realización personal predomina el nivel alto finalmente se demostró que existe correlación positiva entre la expresión de cólera y el burnout (0.27), mientras que la correlación fue negativa entre la expresión de cólera con el desarrollo personal y la realización personal (-0.05,-0.31).

A este tenor con el objetivo de analizar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y bienestar en un grupo de técnicos de un establecimiento penitenciario de Lima es que Sánchez (2016) realizó la investigación titulada *Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad en un establecimiento penitenciario de Lima* para esto participaron 131 varones que desempeñan la labor de técnicos de seguridad es así que predominó el nivel alto de agotamiento emocional, despersonalización y el nivel bajo en la realización personal, del mismo modo se obtuvo que el 55.73% no muestra riesgo, el 12.21% si exterioriza riesgo, el 8.40% demuestra tendencia y el 21.66% si demuestra el síndrome de agotamiento profesional, definitivamente el afecto positivo se relaciona inversamente con el agotamiento emocional (-.432), también con la despersonalización (-.341) a diferencia que si existe relación positiva con la realización personal (.325).

En la ciudad de Lima se presentó la investigación titulada *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de San Bartolomé* que fue desarrollada por Broncano (2012) cuyo objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San Bartolomé, la metodología fue cuantitativo, descriptivo, prospectivo transversal y correlacional donde logró demostrar que las enfermeras presentan un nivel alto de burnout pero lo curioso es que la mitad está satisfecha y que luego al contrastar la hipótesis se demostró que no existe relación entre la satisfacción laboral y el burnout como variable y sus dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa a diferencia que si existió relación entre la satisfacción laboral y la dimensión ilusión del burnout.

Del mismo modo en Lima se realizó la investigación titulada *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* a cargo de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) donde el objetivo fue aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos en tal sentido el diseño fue no experimental, descriptivo correlacional es así que luego de aplicar los instrumentos se determinó que predomina el nivel promedio de la satisfacción laboral, por otra parte no existe diferencias significativas entre las municipalidades respecto a la satisfacción laboral, pero eso si destacan las dimensiones significación de la tarea y beneficios económicos (promedio a satisfecho).

Igualmente en el año 2016 Ángeles realizó la investigación titulada *Burnout y cultura organizacional según los docentes de la I.E. Santísimo nombre de Jesús, San Borja 2015* donde planteó como objetivo analizar la relación entre el burnout y la cultura organizacional según los docentes de la I.E. "Santísimo Nombre de Jesús" - San Borja, 2015, la metodología en que se basó fue de corte cuantitativo cuyo diseño fue descriptivo correlacional, de esta forma demostró que predomina el nivel bajo del burnout así como en cada una de sus dimensiones, por otro parte contrastó que existe correlación inversa entre el burnout y la cultura organizacional (-.174), agotamiento emocional (-.223), sin embargo no existió relación entre la cultura y la despersonalización ($p=.691$) así también con la realización personal ($p= .499$).

También en el campo educativo se ha realizado investigaciones respecto a las variables de estudio, es así que Fernández y Uribe (2013) en el trabajo titulado *Burnout y clima laboral según los docentes de las instituciones educativas de Huaral, 2013* presentada en la Universidad César Vallejo, el desarrollo fue bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 118 docentes en tal sentido se realizó la contrastación de hipótesis con la prueba de correlación Spearman y se demostró que el burnout se relaciona negativamente con el clima laboral según los docentes de las instituciones educativas estatales de Huaral, por otra parte también se reiteró la relación negativa entre el burnout con las dimensiones del clima laboral relaciones, autorrealización y estabilidad.

1.2. Fundamentación teórica y científica

1.2.1. Burnout

Teorías que sustentan el burnout

Para comprender el burnout es necesario revisar el fundamento teórico, es así que Gil-Monte y Peiró (1997 como se citó en Martínez, 2010, p. 14) sostiene que dicho constructo está sustentado por “la teoría socio cognitiva del Yo, teoría del intercambio social, la teoría organizacional y la teoría estructural”. (p. 14)

En este sentido la teoría socio cognitiva del yo explicada por Gil-Monte y Peiró (1999) donde expone:

Las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo. Básicamente consideran que: a) las cogniciones de los individuos influyen en o que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, y b) la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción. (pp. 262-263)

Es en este sentido el aspecto cognitivo se ve modificado por los factores externos o porque observa hechos en los demás y que decide apropiarse los cuales afectan directamente en el individuo, así también cada ser plantea sus propios objetivos y para lograrlo diseña sus estrategias pero que en el camino al presentarse dificultades la persona entra en estado de tensión lo cual hace que modifique sus comportamientos y entre en un estado de tensión lo cual puede llevar a una situación de stress y llegar al síndrome del quemado.

Asimismo en este grupo de teorías se identifica los modelos donde existe preponderancia de la autoeficacia para el desarrollo del síndrome así como la autoconfianza profesional, por ende ante hechos o situaciones la persona se obliga a alcanzar los objetivos pero a su vez al tener confianza excesiva en sí mismo posterga las cosas pero que luego al vencerse el tiempo entra en un estado de tensión y se ve forzado por lograrlo y como dicho modelo o actuar ha

funcionado lo sigue practicando pero a su vez se va acumulando un estado de tensión que luego se desata en un síndrome de burnout.

La segunda teoría es la denominada de intercambio social tal como lo explicó Gil-Monte y Peiró (1999) que “tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales”. (p. 263), es decir las personas consideran que no son compensados igualmente que otros o dicho de otro modo no perciben los mismos beneficios a pesar de realizar más o igual esfuerzo desde luego esta comparación se da al momento de la interacción social.

La tercera teoría denominada teoría organizacional “que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse”. (Gil-Monte y Peiró, 1999, p. 263), desde luego esta teoría centra su atención en los factores organizacionales como son la sobrecarga laboral, el estado de tensión, la cultura, el clima entre otros que inciden en el desempeño de la persona y que al estar en desequilibrio afecta en el desempeño individual así como total.

Conceptos

El término Burnout ha sido y es aún muy utilizado como estrés, para la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f., p. 9) el síndrome de desgaste profesional o de estar quemado consiste en “una respuesta a una situación de stress crónico, esto es, prolongado en el tiempo. Esta respuesta se caracteriza por desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia el propio papel o rol profesional, encontrarse emocionalmente agotado”. (p. 9), es decir la persona ante tanta carga laboral se siente agotado y con una autopercepción negativa lo cual en vez de ayudar a avanzar solo genera la postergación o incumplimiento de las tareas.

Para comprender el burnout se revisó diferentes conceptos y es así que la literatura reconoce que esta variable se estudió a partir de lo expuesto por Maslach, en tal sentido Martínez (2010) avala esto y manifiesta que:

Hay acuerdo general en que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con

consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. (p. 3)

Entonces el burnout es una respuesta al exceso trabajo que tiene una persona por ende va evolucionando y a su vez llega un momento donde la persona no puede más y evidencia que efectivamente tiene este síndrome lo cual puede llevar a que una persona actúe mal ante otras porque tiene que desfogar.

En tal sentido años atrás Gil-Monte y Peiró (1999) había expuesto que:

Desde una perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja

Cabe precisar que dicho síndrome es una respuesta a la carga laboral en exceso lo cual también es denominado como un exceso de estrés por ende al estar la persona en dicho estado desarrollará respuestas negativas lo cual tendrá como consecuencia el desgaste de las relaciones humanas.

Por otra parte Napione (2008, p.53) sostuvo que el término burnout “se utilizaba para referirse a las alteraciones psicológicas debidas al uso prolongado de las drogas. A partir de Freudenberger se adopta una conceptualización de burnout relacionada con el trabajo”, es decir el término fue utilizado como sinónimo de alteración psicológica por el exceso uso de las drogas, tiempo más tarde fue incluido en el campo laboral.

Es así que Freudenberger (1973) años atrás había afirmado que este síndrome se presenta en el área de salud por el exceso trabajo en no solo atender a los pacientes sino también en las intervenciones que deberías de hacer en tal sentido planteó que:

Este trabajo exige que la mayor parte de la actividad que desarrollas allí ocurra después de la jornada laboral ordinaria (...) y que pongas mucho de ti mismo en la tarea. Te exiges a ti mismo, y las personas a

las que atiendes te lo exigen a ti. Poco a poco generas en quienes te rodean y en ti el sentimiento de que te necesitan. Sientes que surge un compromiso total (...) si alguien desea trabajar en una clínica gratuita, no puede dejar que sus recursos personales y sus emociones se sobrecarguen tanto que se vengán abajo. (p. 56)

Las actividades relacionadas a la salud si bien se hacen por servicio a la comunidad no dejan de ser exigentes para sí misma y los que participan más aún ante la escasez de recursos el profesional debe de brindar el mismo servicio, sin embargo esto genera esta de tensión que dificulta a la persona su labor y si a ello le añadimos sus propios problemas lamentablemente todo incide y lleva a la persona a un estado de burnout.

Es así que con el objetivo de ampliar el panorama y a su vez contar con un instrumento que mida efectivamente el burnout es que Maslach (como se citó en Otero, 2011, p.164) define al burnout como: “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en el trabajo”, es decir una vez más se asocia o se considera sinónimo al burnout del estrés crónico, lo cual hace que los servidores o empleados tomen espacio y no brinden atención a los clientes, que si bien esta postura es en parte buena lamentablemente genera que otras personas se carguen de dicha labor y así se propague indirectamente el burnout.

Sin embargo Freudenberger y Richelson (1980) conceptualizaron su trabajo de esta manera: “un estado de fatiga o frustración ocasionado por la dedicación a una causa, estilo de vida o relación que no produce la recompensa adecuada” (p.13), en definitiva el burnout es un estado de frustración que es generado por la profesión o labor que realiza, la forma de vivir o desempeñarse socialmente lo cual hace que la persona se canse y llegue a un síndrome.

También se ha señalado por parte de Cherniss (1980 como se citó en Otero, 2011, p. 67) que es “un proceso en el cual las actitudes y conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta a la tensión laboral” que el burnout es un estado negativo constituido por actitudes y conductas del profesional hacia los clientes o pacientes y que en vez de ayudarlos trasladan dicha situación y genera un malestar total.

Sin embargo también se afirmó que es “una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo”. (Edelwick y Brodskly, 1980 como se citó en Otero, 2011, p. 67), en particular el síndrome del quemado hace que la persona de manera sistemática pierda sus objetivos, ideales y metas porque ha priorizado tanto el trabajo por considerar que le llevará a un mejor puesto, pero con el exceso de carga lamentablemente va postergando sin pensar que su trabajo es pasajero y corto plazo.

Así también Farber (1991 como se citó en Otero, 2011, p. 67) sustentó que es “un síndrome relacionado con el trabajo que surge de la percepción de una significancia discrepancia entre esfuerzo (input) y recompensa (output)”, es así que esta afirmación se aplica en los diferentes campos, más aún en las entidades estatales donde existe dicho desequilibrio entre los beneficios y esfuerzo, y ni que decir en el campo de las fuerzas armadas y policiales quienes ven expuesta su vida todos los días y perciben una remuneración paupérrima y es por ello que se explica el estado de burnout del personal, sin embargo el estado como tal solo exige pero no se preocupa por brindar mejores condiciones.

Finalmente se debe señalar que Maslach y Jackson (1981, p. 34) definen el burnout como “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida, que puede desarrollarse en personas que desempeñan actividades que tiene como objeto el trabajo con otras personas”

Fases del síndrome de burnout

La Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f.) a su vez ha desarrollado las fases por la cual se desarrolla el síndrome:

- a) Reacción de alarma, se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo, b) resistencia, el cuerpo se ajusta al factor estrés, c) agotamiento, la continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas lleva a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo. (p. 10)

Es decir el síndrome no se presenta de pronto sino que es progresivo, inicia con la inestabilidad entre el tiempo, comodidades, atenciones, etc. con la presión por cumplir con el trabajo, porque el organismo es capaz de soportar dicha presión pero ante tanta presión este “revienta” figurativamente y para

desencadenar en un agotamiento lo cual hace que la persona al incumplir con dichas actividades tienda a actuar a la defensiva y hasta huir de todo.

Definitivamente pues estas características al ser comunes se han agrupado en tres componentes que son “el agotamiento emocional, despersonalización y la competencia personal baja”. (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, s.f., p. 10)

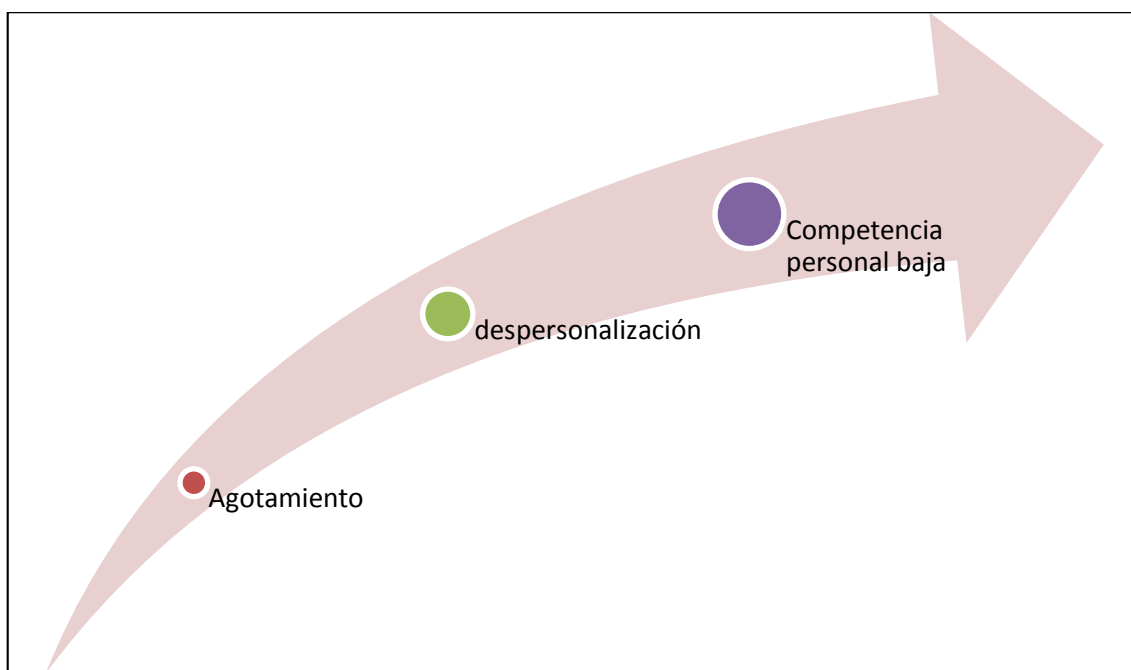


Figura 1. Síndrome tridimensional. Fuente: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f., p. 10)

Por lo antes expuesto es necesario comprender que el agotamiento o cansancio emocional consiste tal como lo señaló la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f.) en:

La disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza. (p. 12)

Por lo que se refiere a que la persona disminuye o pierde toda emoción porque se siente agotado por completo y no puede desarrollar ninguna actividad a pesar de querer no puede porque le es difícil hilar ideas, organizarse y actuar, este hecho se refleja en un estado de hastío total.

En cuanto a la despersonalización o deshumanización señaló la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f.) que:

Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los beneficiarios del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en una conducta como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada. (pp. 10 – 11)

Dicho lo anterior entonces la despersonalización consiste en las actitudes negativas de las personas, suelen tratar mal, contestar de manera tajante y fría, no les interesa el bienestar del usuario o cliente, por ende ante dicho estado prefieren no asistir a laborar, faltar a reuniones en la institución con muchas excusas, y que ello a su vez genera que se rompa los canales de comunicación y el fracaso organizacional.

En último lugar señaló la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f.) que se identifica los sentimientos de baja o falta de realización personal que consiste en:

Tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresiva de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. (p. 11)

Cabe precisar que este estado lleva al extremo en que la persona no valore su propio trabajo, sienta que no es capaz de realizarlo, tiene además una baja autoestima, prefiere no estar en reuniones sociales, más aún no se siente capaz de trabajar bajo presión en consecuencia no siente que trabaja bien y menos es capaz de enfrentar dicha situación.

Diferencias entre el síndrome de burnout y estrés

Como se había señalado líneas arriba en el tiempo como sinónimo de stress se utilizó el término burnout, pero con el pasar del tiempo se ha realizado otras investigaciones que ha permitido plantear ciertas diferencias, donde se puede destacar que el estrés genera resultados positivos porque es esa fuerza que impulsa para que se logren los objetivos, mientras que el burnout no porque limita el actuar de la persona y no le permite hacer nada, más aún en estrés causa daños fisiológicos que si bien pueden tratarse estos generan a su vez pérdida de tiempo y dilación de las actividades, mientras que en el caso del burnout si el daño es emocional que a su vez es más complicado de tratarlo, entre otros aspectos que inciden, pero en definitiva la persona ante el primer síntoma de burnout o estrés debe de brindarle la atención respectiva para no llegar a un estado crónico.

Tabla 1
Diferencias entre estrés y Burnout

Estrés	Burnout
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Solo tiene efectos negativos

Fuente: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (s.f., p. 14)

Indiscutiblemente el burnout tiene sus consecuencias en todos los ámbitos, es así que las consecuencias físicas identificadas son las cefaleas, migrañas, dolores musculares, espalda, hipertensión taquicardias y urticarias, los cuales son daños al propio cuerpo, pero a su vez hay consecuencias psicológicas como la frustración ansiedad, baja autoestima, desmotivación desamparo, sentimiento de inferioridad, desconcentración, agresividad es decir son apreciaciones o conductas respecto a su propia persona como también hacia terceros, en definitiva la sinergia de las consecuencias físicas y psicológicas tendrán consecuencias en la organización como son infracción a las normas, disminución

del rendimiento, pésima calidad de servicio, ausentismo, abandonos y hasta accidentes que pueden llegar a ser fatales, en consecuencia esto lleva a pensar que los problemas organizacionales deben de ser tratados inicialmente como problemas personales. (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, s.f.)

Por otra parte Maslach (1993 como se citó en Maslach, 2009, p. 37) realiza una reafirmación respecto al burnout laboral que es:

Un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout. (p. 37)

En tal sentido el burnout es un comportamiento o expresión prolongada por los factores que inciden en el desempeño laboral.

Dimensiones del burnout

Para el trabajo se decidió trabajar en base a lo planteado por Maslach y Jackson donde indicó que la variable está constituida por tres dimensiones que son el agotamiento emocional, realización personal y despersonalización es así que líneas abajo se incluyen diferentes autores al respecto.

Agotamiento emocional

Para comprender el agotamiento emocional se revisó varios autores donde Napione (2008) sostuvo que consiste en:

El cansancio emocional se refiere al sentimiento de estar emocionalmente exhausto y agotado por el contacto cotidiano y mantenido con las personas a las que hay que atender (pacientes, alumnos, etc.). Es una situación en la que los trabajadores sienten que no pueden dar más de sí mismos en lo afectivo debido al agotamiento de energía y de recursos emocionales. Este componente es fundamental en la experiencia de burnout y, a menudo, conlleva manifestaciones físicas y psíquicas o una combinación de ambas. (p. 165)

Definitivamente que el agotamiento emocional se refiere al cansancio por el cual la persona se siente agotado por las actividades profesionales que realiza por ende no tiene acción para nada y genera un freno para realizar otras actividades.

Asimismo Cordes y Dougherty (1993 como se citó en Buzzetti, 2005, p. 19) sostuvo respecto al agotamiento emocional que es:

Como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. (p. 19)

Así también este estado hace sentir a la persona que no tiene recursos para actuar lo que conlleva a la frustración y una desmotivación total para continuar con sus actividades laborales.

Según Maslach y Leiter (1997 como se citó en Buzzetti, 2005) sostuvo que:

Las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo. (p. 19)

A lo anterior se agrega que es un estado de desgaste emocional lo que genera incapacidad para sus actividades cotidianas, más aún limitan hasta el más mínimo esfuerzo para actuar.

Por otra parte Buzzetti (2005, p. 20) sostuvo que el agotamiento emocional “se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales”, en consecuencia el agotamiento emocional como fuerza interna limita todo tipo de actividad que involucra a la física y psicológica.

Realización personal

La realización personal para Cordes y Dougherty, Maslach y Sachaufeli y Leiter (2001 como se citó en Buzzetti, 2005, p. 22) sostiene:

Que la falta de realización personal “alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño”, peor aún bajo esta perspectiva la

persona siente que no es capaz de alcanzar sus objetivos y esto suma para que se sienta peor y cause además un daño psicológico.

Por otra parte “esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima”. (Bakker 2002 como se citó en Buzzetti, 2005, p. 22), más aún la frustración por la realización personal incide negativamente en la baja autoestima.

Despersonalización

Para comprender la despersonalización Napione (2008) sostiene:

Que es definida como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, cínicas y frías hacia otras personas (especialmente, hacia los destinatarios del propio trabajo). Los trabajadores se muestran insensibles, “deshumanizados” e incluso irritables con sus “clientes”, en ocasiones, les culpabilizan de sus problemas. (p. 165)

Considerando que el burnout como tal genera daño físico y psicológico en las personas hace que desarrolle sentimientos totalmente negativos y dañinos para él y su entorno, peor aun calificando que ellos son los culpables de todo lo que les sucede.

Por otra parte Floría (2013) también argumentó respecto a la despersonalización que:

Se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de carácter pesimista y negativo, que surgen para protegerse del cansancio emocional. Implican el distanciamiento de los compañeros de trabajo y de los usuarios del servicio, la deshumanización de las relaciones personales, el desprecio cínico del entorno y la tendencia a culpabilizar a los demás de las propias frustraciones laborales. (p. 53)

En tal sentido se enfatizó que la despersonalización hace que la persona se excluya del grupo humano y califique su actuar de una forma negativa, sin lugar a dudas dicho comportamiento signifique evadir ante una situación pero a su vez limitará toda coordinación y comunicación con sus compañeros.

“La dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los

colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento”. (Buzzetti, 2005, p. 20), indiscutiblemente este estado genera conflictos interpersonales porque dicho comportamiento generará rechazo por parte de su entorno.

De manera análoga Maslach (2001 como se citó en Buzzetti, 2005) sostuvo que:

Alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas. (p. 20)

En este sentido las personas por toda la carga laboral y pensando que es lo mejor deciden excluirse sin pensar que su labor y apoyo genera beneficio para terceros.

1.2.2 Satisfacción laboral

Teorías

Para comprender la satisfacción laboral ha sido necesario revisar teorías, en tanto que Plumlee (1991 como se citó en Manso, 2002, p. 81) argumentó respecto a la teoría de los factores donde sostuvo que:

Herzberg denominó a estos factores de higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica eliminando o previniendo los peligros a la salud. Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. (p. 81)

Es así que Herzberg relacionó los aspectos necesarios y mínimos que debe de tener el centro de labores para que el trabajador desarrolle su trabajo, aunque en los últimos años se ha descuidado o se aplica en parte lo cual hace o genera que el empleado se encuentre desmotivado.

Por otra parte Herzberg también indicó que existen otros factores denominados los motivadores los cuales “se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir a los contenidos de sus puestos de trabajo” (Manso, 2002, p. 81), cabe precisar que esos factores son la oportunidades, la capacidad de crecimiento y desarrollo

personal, responsabilidad, reconocimiento y crecer como profesional. Como se aprecia en la figura 2 existe una polarización entre la satisfacción e insatisfacción con el empleo, a su vez cada uno de ellos se relaciona con cada factor, desde luego se delimita como una situación neutral, pero se debe precisar que es imposible que una persona se ubique en ese punto porque estará satisfecho o insatisfecho pero nunca a medias o indiferente. (Figura 2).

Por otra parte se ubica la teoría de las expectativas de Stephen argumenta sobre la teoría Vroom que es (1964 como se citó en Dorta y González, 2003, p. 11) “la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo”, es decir la persona destinará sus fuerzas en función a la expectativa que tenga y sobretodo de los beneficios que logre.

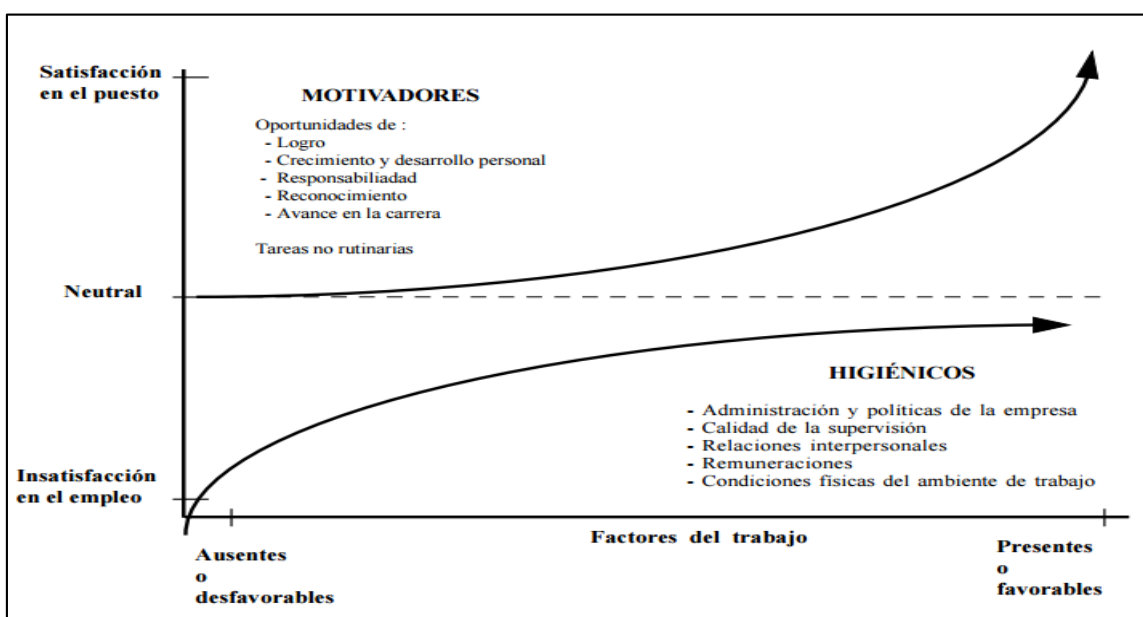


Figura 2. Factores según lo planteado por Herzberg

Sin embargo esta teoría rescata que “los empleados son personas racionales [...] están motivadas a trabajar cuando esperan lograr cosas que desean de sus trabajos” (Hellriegel como se citó en Dorta y González, 2003, pp. 11-12), en base a lo anterior entonces las personas analizan la situación para realizar alguna actividad más aún se motivan en función a los logros que desean alcanzar.

Asimismo con el pasar de los años Porter y Lawler (como se citó en Dorta y González, 2003, p. 12) proponen el modelo que tenía como objetivo “identificar el origen de las valencias y expectativas del personal, vincular el esfuerzo con el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” en consecuencia se hace necesario para relacionar el rendimiento y la satisfacción además de identificar las expectativas que tiene la persona de tal forma que con el apoyo de los recursos se logre alcanzar y aprovechar sus fortalezas.(Figura 3.)

Por otra parte la teoría de Maslow como lo sostiene Robbins, Decenzo, y Coulter (2013) es:

Conocida como la teoría de la jerarquía de las necesidades y plantea 5 necesidades: a) Necesidades fisiológicas (comida, bebida, techo, sexo y otros requerimientos físicos, b) Necesidades de seguridad (seguridad y protección contra daños físicos y emocionales, y que la seguridad de las necesidades físicas segan estando cubiertas), c) Necesidades sociales (afecto, pertenencia, aceptación y amistad, d) Necesidades de estima (factores internos de la estima como respeto a uno mismo, autonomía y logro; y factores externos de la estima como status, reconocimiento y atención), e) Necesidades de autorrealización (crecimiento, alcanzar el potencial personal, realización personal; el impulso de convertirse en aquello que uno es capaz de llegar a ser). Maslow argumentaba que cada nivel de la jerarquía de necesidades debe satisfacer de manera sustancial antes de que las necesidades del siguiente nivel predominaran. [...] (p. 275).

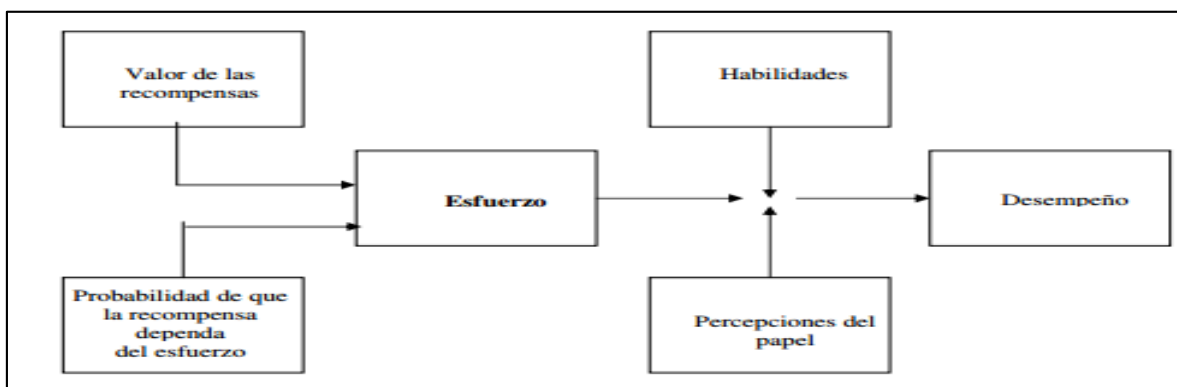


Figura3. Modelo de Porter y Lawler. Fuente: Dorta y González (2003, p. 12)

El grado de satisfacción que tiene el individuo dependerá de cuánto se haya logrado satisfacer las necesidades, es decir cuando el trabajo desarrollado permita ascender más en la pirámide de Maslow el empleado se sentirá más satisfecho y más motivado para bregar, pero cuando sucede lo contrario el trabajador no solo se desmotiva sino que considera al trabajo como una carga y por lo tanto rinde como debería de ser.

Asimismo, la teoría de la equidad aporta a las teorías del proceso, esta teoría fue desarrollada por Adams (como se citó en Robbins, Decenzo, y Coulter, Fundamentos de administración, 2013, pp. 283), propone “que los empleados comparan lo que reciben de un trabajo (resultados) con lo que ellos ponen (aportaciones) y después comparan la razón aportaciones—resultados con las razones aportaciones-resultados de otras personas relevantes. Si un empleado percibe que su razón es equitativa en comparación con la de otras personas relevantes, no habrá problema. No obstante, si la razón no es equitativa, el empleado se verá como subvalorado o sobrevalorado en cuanto a sus compensaciones. Cuando se presentan las inequidades, los empleados intentan hacer algo al respecto. El resultado podría ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad de la producción, mayor ausentismo o renuncia voluntaria.

El referente, las otras personas, otros sistemas, o los propios individuos se comparan entre sí con el fin de evaluar la equidad es una variable importante en la teoría de la equidad”.

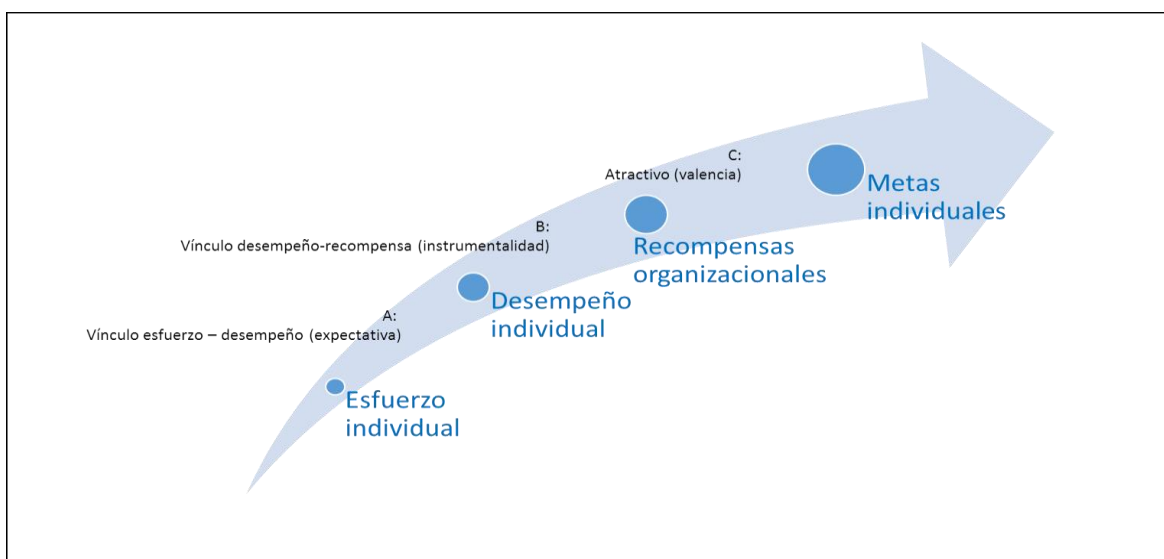


Figura4 Modelo de las expectativas (Robbins, Decenzo y Coulter, 2013, p. 284).

Por otra parte se tiene la teoría de los sucesos situacionales, Bonillo y Nieto (2002) plantean que:

La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral que fue propuesta por Quartein, McAfee y Glassman. Los dos componentes principales de esta teoría son las características y los sucesos situacionales [...] Los individuos tienden a evaluar las características situacionales antes de aceptar un empleo. Los sucesos situacionales tienden a ser evaluados después de aceptar un empleo. Estos pueden ser positivos o negativos. (p. 197)

Los sucesos positivos incluyen por ejemplo dar a los empleados algún receso ocasionado por algún trabajo extraordinario o poner un microondas en el lugar de trabajo. Los sucesos negativos incluyen por ejemplo mensajes de correo electrónico confusos, comentarios de mal gusto a los compañeros de trabajo. Y fotocopiadoras que se rompen con frecuencia [...] afirmaron que la satisfacción laboral global es función de una combinación de características y sucesos situacionales”, por lo tanto las personas evalúan el centro de labores y les permitirá expresar su grado de satisfacción o insatisfacción en función a las condiciones que se presente.

Conceptos

La satisfacción en el trabajo es definida por Hannoun (2011) como “la actitud que genera la persona hacia su trabajo”. (p. 15), es decir la satisfacción laboral es una expresión de como la persona se siente en relación al lugar donde trabaja.

Es así que Hannoun (2011) indicó que los aspectos que afectan a la percepción son “las necesidades, valores y rasgos personales”. (p. 15), estos son porque los ingresos no permiten alcanzar la satisfacción de sus necesidades, además que los valores no se practican como se dice en los documentos además de existir diferencias entre los integrantes de la institución.

Para Robbins (como se citó en Caballero, 2002, p. 2) la satisfacción en el puesto centra su atención en:

Los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola como la actitud

general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. (p. 2)

Entonces una vez más se indica que existe una polarización sobre el grado de satisfacción e insatisfacción respecto al trabajo que realiza, además esto se asocia con actitudes positivas y negativas.

Para Locke (como se citó en Chiang, Salazar, y Nuñez, 2007, p. 64) la satisfacción laboral es:

Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (p. 64)

Entonces la satisfacción es un estado positivo del trabajador en su amplitud, no se refiere a una actitud sino que es mucho más amplio y por consiguiente lo demuestra al momento de trabajar.

Desde otra perspectiva para Boada y Tous (como se citó en Chiang, Salazar, y Nuñez, 2007, p. 64) la satisfacción laboral es “entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización”.

Por ende la satisfacción laboral es la expresión del grado de bienestar con el centro de labores, sin embargo a pesar que se sabe que es importante en las organizaciones se ha descuidado.

También se revisó lo postulado por Davis y Newstrom (1999), indica que la satisfacción en el empleo es “un conjunto de sentimiento favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo” (p. 203), en consecuencia la satisfacción es un sentimiento en relación al lugar donde se trabaja.

Del mismo modo Werther y Davis (2001) dice que la satisfacción laboral “es la diferencia entre la cantidad de recompensa que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían de recibir”. (p. 300) en tal sentido la

variable también puede medirse matemáticamente entre lo que reciben y lo que deberían de recibir los trabajadores por su desempeño.

En tal sentido Robbins (2005) argumentó que la satisfacción laboral está relacionada a la “actitud general de un individuo hacia su trabajo”. (p. 167), es decir una vez más los autores ratifican que es un sentimiento.

Del mismo modo Palma (2000) definió la satisfacción laboral como:

[...] La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. (p. 12).

En tal sentido Muñoz (1990) ratifica que la satisfacción laboral como:

[...] El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas (p.76).

En consecuencia la satisfacción laboral es el sentimiento que tiene el trabajador en relación al puesto de trabajo desde luego que ello depende del tema económico, organizativo, condiciones laborales, recursos y su desempeño.

La satisfacción laboral es “la manera como se siente un empleado acerca de su propio puesto. Es una actitud generalizada hacia el empleo basada en la evaluación de diferentes aspectos del puesto” (Yuky, 1990, p.59), es decir la satisfacción laboral es la manifestación de satisfacción de una persona respecto a

su trabajo, el mismo que dependerá de varios factores como el económico, infraestructura, estima y reconocimiento, entre otros.

Según Keithy Newstrom (1991) indica que la satisfacción laboral es [...] la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben de su trabajo. Es un sentimiento de relativo placer o dolor (disfruto al hacer diversas tareas) que defieren de los pensamientos subjetivos (mi trabajo es complejo) y de las intenciones del comportamiento (tengo planes de dejar este trabajo en tres meses) (p. 114).

En consecuencia la satisfacción se resume como el conjunto de los sentimientos opuestos y cambiantes por la incidencia de los factores internos y externos, llevando a tomar decisiones trascendentales en relación a la organización, por otra parte Chiavenato (2001) indica que la satisfacción laboral es:

[...] el impulso que lleva a la persona de actuar de determinada manera, es decir que da origen a un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente, o generado de los procesos mentales del individuo. (p.279)

Finalmente la satisfacción laboral es la opinión respecto a su centro de labores en relación a las aspiraciones personales, es decir cuando existe coherencia entre lo planeado y lo alcanzado, el trabajador se sentirá satisfecho, caso contrario demostrará cada día su insatisfacción.

Dimensiones

Significación de la tarea

La significación de las tareas desde la perspectiva de Davis y Newstrom (2003, citado en Fuentes, 2012) afirmaron que:

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, mencionan que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento. (p. 54)

Mientras que Palma (como se citó en Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 4), define como “la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material)”.

La significación de las tareas tiene relación directa con la importancia de la tarea o actividad desarrollada, desde luego implica planificación, hecho y evaluación para contrastar si lo planificado calza con lo ejecutado.

Condiciones de trabajo

Para Salinas (2005 como se citó en Fuentes, 2012) manifestaron que:

Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). (p. 21)

Mientras que Palma (como se citó en Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 4), define como “la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral”.

Las condiciones de trabajo se refiere al ambiente, iluminación, temperatura, distribución, horarios, tiempo de reuniones, descanso que tienen relación directa con el bienestar material y emocional del trabajador, desde luego cuando todo lo anterior y otros están en equilibrio permitirá al trabajador desempeñarse exitosamente caso contrario los resultados no son nada alentadores.

Reconocimiento personal y/o social

Asimismo para Robbins (2004 como se citó en Fuentes, 2012, p. 21) indica que el reconocimiento personal y/o social se refiere a:

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Sin embargo Palma (como se citó en Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 4), define como “la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto en resultados indirectos”.

El reconocimiento personal es una variable muy sensible, existiendo muchas formas de reconocer el buen desempeño del trabajador, pero quizá la que tiene mayor incidencia es el reconocimiento en público, porque el trabajador se siente importante, valioso para la organización y todo ello reflejará en su familia. Lo positivo de este tipo de reconocimiento es que se realiza en público, el costo es cero pero el efecto se multiplica, ello lleva a concluir que el reconocimiento no tiene inversión o costo pero si efecto positivo.

Beneficios económicos

Los beneficios económicos según Fuentes (2012, p. 21) señala que:

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Por otra parte Werther y Davis (2003 como se citó por Fuentes, 2012, p. 51) indican que “las compensaciones (sueldos, salarios, prestaciones, incentivos, beneficios) son la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor”.

Finalmente Palma (como se citó en Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 4), define como “la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”, el beneficio económico es una variable importante porque en base a los ingresos el trabajador podrá ir escalando en la jerarquía de necesidades de Maslow.

En virtud a lo anterior se concluye que el factor económico o recompensa económica se refiere al beneficio que recibe el trabajador por su trabajo, aunque a decir verdad en el sistema no existe relación, ya que la regla es al revés porque a mayor trabajo el beneficio es igual o menor.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La investigación se sustenta en las teorías socio cognitivas, intercambio social, teoría organizacional en relación al burnout al comprender que es un síndrome presente en los trabajadores de las organizaciones, y que muchas veces los estudios centran su atención en las consecuencias como es la satisfacción laboral que tiene sus fundamentes en la teoría de los dos factores de Herzberg y la teoría de Maslow sin embargo es necesario brindar la atención a los trabajadores desde la arista de sus expectativas, motivación, frustración entre otros factores que son importantes para el desempeño organizacional.

1.3.2. Justificación metodológica

Metodológicamente para lograr los objetivos de estudio se acudió a la aplicación de los fundamentos teóricos del enfoque cuantitativo, es así que se aplicó la técnica de la encuesta apoyada por dos con el objetivo de recopilar datos respecto a la variable burnout y satisfacción laboral desde la perspectiva de División de Operaciones Especiales de la Región PNP Callao, es así que luego se procedió a determinar la relación entre ambas variables con la prueba de correlación de Rho Spearman.

1.3.3 Justificación práctica

Los resultados de esta investigación, será en beneficio directo del personal de División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao, debido a que permitirá de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la entidad y que redundara en beneficio de la ciudadanía del Callo.

1.4. Problema

En el ámbito internacional, sobre la problemática del Síndrome de Burnout las estadísticas se han incrementado porque las personas cada vez son presionados para realizar más y mejor sus tareas pero a su vez muchas veces los recursos no son lo suficiente razón por la cual genera estado de tensión y estrés al momento

de trabajar, más aún si tienen contacto con el público expresan respuestas muy cortantes y hasta llegan a dañar a los clientes, más aun afirmando que ellos son los culpables de sus problemas.

Este padecimiento de estrés está presente en todas las instituciones, lamentablemente no es visible y sus manifestaciones pasan desapercibidas para la mayoría hasta que se desencadena en forma imprevisible con estragos mucho mayores que pueden traer consecuencias graves para los demás trabajadores, la institución y sobre todo la persona que lo padece, va progresivamente causando baja productividad, relaciones más tensas, aumento de los descansos médicos, irritabilidad, fricciones, todo esto va creando un clima laboral muy complicado y que si no se detecta a tiempo puede afectar seriamente al entorno organizacional.

Así también el personal policial en relación a su labor presenta una serie de manifestaciones de estrés muy relacionadas con el temor al riesgo de perder la vida y si a eso le sumamos las precarias condiciones de su entorno laboral acrecienta las manifestaciones de insatisfacción laboral, poniendo en riesgo la eficiencia de la operatividad del sistema policial, causando más accidentes con pérdidas de vidas o suicidios, las continuas reformas en lugar de arreglar las cosas lo empeoran porque no hay una línea de acción determinada en el tiempo, asimismo la política de recursos humanos es deficiente, los recursos no son capacitados en su mayoría y sus expectativas de ascenso se ven frenadas por no tener una calificación objetiva que promueva, la injerencia política también trae como consecuencia desorden y la no aplicabilidad de los reglamentos a cabalidad.

En el ámbito nacional la problemática sobre el Burnout es el estrés laboral que afecta a miles de peruanos de toda condición social llegando a ocasionar serios problemas en la salud en los trabajadores, entre ellos dificultad para respirar, insomnio, temblor y náuseas u mareos. En ocasiones se registra un mayor índice de estrés laboral en donde los trabajadores son sometidos a presión continua, entre ellos aquellos cuyos trabajos están relacionados en atención al público y en los que implican grandes responsabilidades.

Así también se identificó como la enfermedad del siglo y está presente en todos los ámbitos, no existe una política adecuada de recursos humanos para

combatirla, tampoco hay preocupación por lo mismo, solo cuando se hace evidente preocupa por las consecuencias más que por el recurso humano, el clima laboral se hace negativo y se va enrareciendo en la medida que no se combata o que persistan las causas que lo generen, las condiciones laborales no son dictada para prevenir este síndrome silencioso y preocupante sobre todo en el ámbito policial, en donde se manejan otro tipo de labores de riesgo y continuo enfrentamiento con la delincuencia, tampoco existen medidas de prevención que aporten a solución de la problemática.

Por otra parte la problemática de la satisfacción laboral en el personal policial, las deficientes condiciones de bienestar y trabajo de los policías, atentan contra el buen desempeño profesional, la calidad del servicio que brindan y, en ocasiones, su propia salud física y mental. No es posible concebir una policía eficiente sin una institución que le brinde a su personal, de manera permanente, formación moderna y de excelencia; posibilidades de desarrollo profesional, personal y familiar; y, las mínimas facilidades para hacer bien su trabajo. Por sobre todo, que lo trate con respeto, que lo considere, siempre, su activo más importante y que invierta en su constante perfeccionamiento.

Cabe precisar que no existe un plan definido de carrera policial en el Perú, desde la selección para postulantes hasta en el desarrollo de la carrera no hay gestión de RRHH, por tanto existe una indefinición sobre la labor policial lo que causa insatisfacción en todas las escalas jerárquicas, no se avizora mejoras en los servicios de salud y bienestar laboral que permitan cambiar la situación a favor de continuar con políticas de desarrollo humano y que mejoren los recursos humanos perfeccionándolos y permitiéndoles subir en la escala jerárquica por sus propios medios, esto evidentemente causa insatisfacción laboral en todo su conjunto, arriesgando los planes operativos de la entidad policial.

En el ámbito local tenemos que en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016, por motivo de la labor especial que cumple su personal, desarrolla cuadros de estrés laboral producidos por la tensión emocional que se siente dada la delicada misión que se cumple, y que llega incluso a poner en riesgo sus vidas, lo cual conduce aparte de las manifestaciones del estrés laboral también la insatisfacción laboral que se traduce en falta de interés, malestares físicos, agotamiento.

Todas estas manifestaciones afectan sobre manera el trabajo policial en su delicada misión del resguardo del orden público, si a esto le sumamos los salarios no adecuados, la falta de una entidad policial de salud adecuada que los respalde en caso de accidentes, el rendimiento policial se ve menoscabado en gran parte de su trabajo. Esto trae como consecuencia conflictos entre el personal, conflictos con los mandos superiores, se trabaja en un grado de cumplimiento muy bajo, lo que pone en riesgo la seguridad del efectivo policial como la del público al quien tiene que proteger. La iniciativa de esta investigación nace en la necesidad de tener un diagnóstico efectivo tanto de los niveles de estrés laboral o síndrome de burnout como de los niveles de satisfacción laboral, a fin de proponer al comando las acciones y estrategias para revertir esta situación observada y presentar también estrategias efectivas para combatirlo.

1.4.1 Problema general

¿Cómo el burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo el agotamiento emocional del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?

¿Cómo la despersonalización del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?

¿Cómo la realización personal del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?

1. 5 Hipótesis

1. 5.1 Hipótesis general

El Burnout se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El agotamiento emocional del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Hipótesis específica 2

La despersonalización del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Hipótesis específica 3

La realización personal del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el agotamiento emocional del burnout con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la despersonalización del burnout con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la realización personal del burnout con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables de investigación

2.1.1 Burnout

Definición conceptual

Maslach y Jackson (1981, p. 34) definen el burnout como “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida, que puede desarrollarse en personas que desempeñan actividades que tiene como objeto el trabajo con otras personas”

Definición operacional

Garcia(2012), cita a Burke 1987) “Proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, frialdad odistanciamiento emocional y aislamiento”.(p.4)

2.1.2 Satisfacción laboral

Definición conceptual

Palma (2000) definió la satisfacción laboral como:

[...] La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. (p. 12)

Definición operacional

Gamboa (2010, cita a Wring y Bonett, 2007): “la satisfacción laboral es probablemente la más común y la más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar donde el individuo desarrolla su trabajo”.(p.2)

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 2
Operacionalización de la variable burnout

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Agotamiento Emocional	Se valora la vivencia de estar exhaustos a nivel emocional debido a las demandas del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	<i>Ordinal</i> 0 = Nunca 1 = Alguna vez al años o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Algunas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = A diario	1= Bajo [0, 18] 2= Medio [19, 36] 3= Alto [37, 54]
				1= Bajo [0, 10] 2= Medio [11, 20] 3= Alto [21, 30]
Desperso-nalización	Mide el grado de frialdad y distanciamiento relacional.	5, 10, 11, 15, 22		1= Alto [33, 48] 2= Medio [17, 32] 3= Bajo [0, 16]
Realización Personal	Evalúa los sentimientos de eficacia, competencia y realización de objetivos.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

Fuente: Ángeles (2015, p. 75)

Tabla 3
Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Número ítem	Escala de medición	Niveles
Significación de las tareas	Cumplimiento del trabajo	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal	
	Desarrollo personal		Totalmente de acuerdo: 5	
Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	De acuerdo: 4 Indeciso: 3	Insatisfecho [27,81]
Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	6, 11, 13, 19, 24	En desacuerdo: 2	Satisfecho
Beneficios económicos	Compensación económica	2, 5, 9, 10, 16	Totalmente en desacuerdo: 1	o [82,135]

2.3. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación que ha tenido como objetivo determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los policías, es así que se aplicó desde el inicio hasta el diseño del informe final el método hipotético deductivo, para ello el trabajo se sostiene en lo señalado por Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) sustentan que:

El método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación [...] los pasos son de la observación o descubrimiento del problema,

formulación de la hipótesis, deducción de consecuencias (observables y medibles) contrastables de la hipótesis, y observación, verificación o experimentación. (p. 136)

En tal sentido inicialmente se identificó el problema del burnout y la satisfacción laboral en la población de estudio, luego ya con mayor tiempo y detenimiento se procedió a describir dicha problemática, formulando como directriz o hipótesis la existencia de una relación entre ambas variables, en tal sentido fue necesario y exigible profundizar en los conceptos planteados por diferentes autores así como la teoría, los mismos que han sido el soporte para luego optar los instrumentos de medición y finalmente abordar a la contrastación de hipótesis.

2.4 Tipo de estudio

Según el grado de abstracción: aplicada, Martínez y Ávila (2010), sostiene que: “se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar y explicar una realidad, de acuerdo a lo planteado” (p. 99), es decir para el estudio se aplicó las teorías y conceptos existentes sobre el burnout y la satisfacción laboral, todo ello ha permitido incrementar los conocimientos del burnout y su correlación con la satisfacción laboral por esta razón que será de tipo básico.

Según la manipulación de las variables: descriptiva, Martínez y Ávila (2010), sostiene que: “no se manipula ninguna variable. Se limita a observar y describir los fenómenos” (p. 99), en este sentido se aplicó los instrumentos a la muestra de estudio, luego la construcción de la base de datos y finalmente se determinó la relación entre las variables.

Según el lugar: de campo, Martínez y Ávila (2010), sostiene que: “consiste en estudiar una situación real” (p. 99), la investigación ha exigido visitar en primera instancia la División de operaciones especiales de la Región Policial del Callao para solicitar el permiso y en segunda instancia se aplicó los instrumentos para recopilar los datos.

Por lo tanto, los datos de las variables burnout y satisfacción laboral no fueron manipulados y los resultados que arrojaron fueron descritos y se calculó la relación para la contrastación de hipótesis.

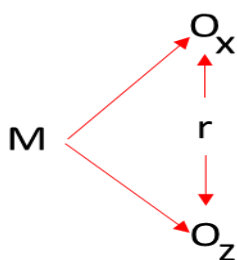
2.5 Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental porque en ningún momento se han manipulado las variables y a su vez es transversal porque la recopilación de datos para ambas variables ha sido en un solo momento, al respecto Liu (2008) y Tucker (2004) (como se citó en Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 154), sostiene que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”, en la investigación se aplicó los dos instrumentos en un mismo momento para tener información desde una sola perspectiva sin la intervención de otros factores.

Por otra parte también señalan Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p. 154), que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”, es decir la investigación ha tenido como propósito determinar la relación entre las variables de estudio y no su manipulación.

Es preciso señalar que el enfoque optado para la investigación es cuantitativo, de ello se desprenden dos grupos para determinar el diseño que son: a) no experimental, b) experimental. Por lo tanto para ser exactos se decidió trabajar bajo el diseño no experimental descriptivo correlacional, “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 157)

El esquema del diseño no experimental seguido fue:



Donde:

Ox= Burnout Oz= Satisfacción laboral

r = Coeficiente de Correlación

G= Policías de la división de operaciones especiales en la Región Policial del Callao, 2016.

2.6 Población, muestreo y muestra

La investigación se desarrolló en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial del Callao en el año 2016 donde según la información obtenida estaban asignados 140 policías y se procedió a calcular el muestreo mediante la técnica del muestreo aleatorio simple como sigue:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{NE^2 + Z^2 * p * q}$$

$$Z = 1.96 \quad p = 0.05 \quad q = 0.95 \quad E = 0.02 \quad N = 140$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 140}{140 * 0.02^2 + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 107$$

En tal sentido la muestra quedó constituida por 107 policías que laboran en la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos de ambas variables, se aplicó la técnica de la encuesta al respecto Méndez (2008) indica:

[...] Esta técnica se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. La encuesta trae consigo el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón, quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación. (p. 252)

La técnica de la encuesta fue aplicada a la muestra de estudio, el objetivo fue recopilar datos respecto a la variable burnout y satisfacción laboral, para esto se apoyó en el instrumento denominado cuestionario.

Ficha técnica del cuestionario que mide la variable burnout

1) Nombre: Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES)

2) Autor: Christina Maslach, Susan Jackson y Richard Schwab (1986). Adaptación al castellano por Seisdedos (1997)

3) Objetivo: Determinar la presencia de Síndrome de Burnout en División de Operaciones Especiales de la Región Policial del Callao en el año 2016.

4) Lugar de aplicación: División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

5) Forma de aplicación: Directa y personal.

6) Duración de la aplicación: 15 minutos

7) Descripción del instrumento: Este instrumento es un cuestionario que mide la presencia del síndrome de burnout en los docentes a partir de tres dimensiones independientes: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional. El cuestionario consta de 22 ítems redactados en forma de afirmaciones y recogen respuestas del sujeto sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas con relación a su trabajo profesional de la educación. Los 22 ítems miden cada dimensión de la siguiente manera:

Tabla 4

Relación de ítems por cada dimensión del Burnout

Dimensiones del burnout	Números de ítems	Cantidad de ítems
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	5
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8
Total		22

El instrumento tiene una escala valorativa tipo Likert con un puntaje de 0 a 6 y se distribuye: 0 = Nunca

1 = Alguna vez al años o menos

2= Una vez al mes o menos

3= Algunas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Varias veces a la semana

6 = A diario

8) Niveles y rangos:

Tabla 5
Niveles y Rangos del Burnout

Niveles	Rangos de Agotamiento Emocional	Rangos de Despersonalización	Rangos de Realización Personal	Patrón a partir de la re categorización de las dimensiones	Burnout
Bajo	1= [0, 18]	1= [0, 10]	1= [0, 16]	$1*1*1 = 1$	[1]
Medio	2= [19, 36]	2= [11, 20]	2= [17, 32]	$1*1*2 / 1*1*3 / \dots /$ $2*2*1 / 2*2*2 / \dots /$ $3*3*1 / 3*3*2$	[2, 26]
Alto	3= [37, 54]	3= [21, 30]	3= [33, 48]	$3*3*3 = 27$	[27]

9) Validez del instrumento: El instrumento diseñado se ha sometido a la validez por expertos.

Tabla 6
Validación del cuestionario de burnout

Experto	Opinión
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Joaquín Veriza Osos.	Aplicable

10) Confiabilidad del instrumento: El MBI ha sido aplicado a varias poblaciones (profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales), obteniendo alta confiabilidad y alta validez sobre los factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las tres subescalas, en la revisión del año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad del alfa de Cronbach aceptables, con una consistencia interna sólida, respecto a la fiabilidad por factores se obtuvo el valor de 0.90 lo cual le da confiabilidad.

Ficha técnica para medir la variable Satisfacción laboral

- Nombre:** Cuestionario que mide la percepción de la Satisfacción laboral
- Autor:** Palma (2010)
- Objetivo:** Medición del nivel de la satisfacción laboral según los policías de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016
- Forma de aplicación:** Directa
- Duración de la Aplicación:** 20 a 30 minutos
- Descripción del instrumento:** El instrumento está constituido por cuatro dimensiones denominadas Significación de las tareas (8), Condiciones de

trabajo (9), Reconocimiento personal y/o social (5) y Beneficios económicos (5) haciendo un total de 27 ítems.

7. **Procedimientos de puntuación:** El instrumento recopilará los datos en base a la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

8. **Niveles:**

Dimensión / Variable	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral	[27 , 81]	[82 , 135]

9. **Confiabilidad:** el instrumento se sometió a la confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0.91 lo que significa una fuerte confiabilidad y se debe de aplicar a la muestra de estudio el instrumento.

10. **Validez del instrumento:** El instrumento diseñado se ha sometido a la validez por expertos.

Tabla 7
Validación del cuestionario de satisfacción laboral

Experto	Opinión
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Joaquín Veriza Osoros.	Aplicable

2.8 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 21, luego se presentó la base de datos para calcular las frecuencias por dimensión y variables, para luego calcular la correlación de Spearman, esta medida se calcula mediante el método que se conoce como coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman, y se designó por r_s . El procedimiento utiliza los dos conjuntos de jerarquías que pueden asignarse a los valores de las muestras de X e Y, que representan a las variables continua (Wayne, 2002)

Para el cálculo de la correlación de Spearman se utilizó la siguiente fórmula:

$$Rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rho = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = diferencia entre rangos (x menos y)

n = número de datos.

2.9. Aspectos éticos

Se siguieron los siguientes principios:

- Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes a la Jefatura de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial-Callao, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
- La investigación buscará mejorar el conocimiento y la generación de valor en la institución policial y su grupo de interés.
- El trabajo de investigación guardará la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
- Los policías serán informados acerca de la investigación y deberán dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
- Los policías participantes en la investigación serán seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetará la autonomía de los participantes.
- Se respetó los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
- No se cometió plagio, se respetó la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta los textos o citas de otros autores.

III. Resultados

3.1. Resultados descritos.

3.1. 1 Burnout.

Tabla 8

Nivel de burnout según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	6.54
Medio	100	93.46
Alto	-	-
Total	107	100

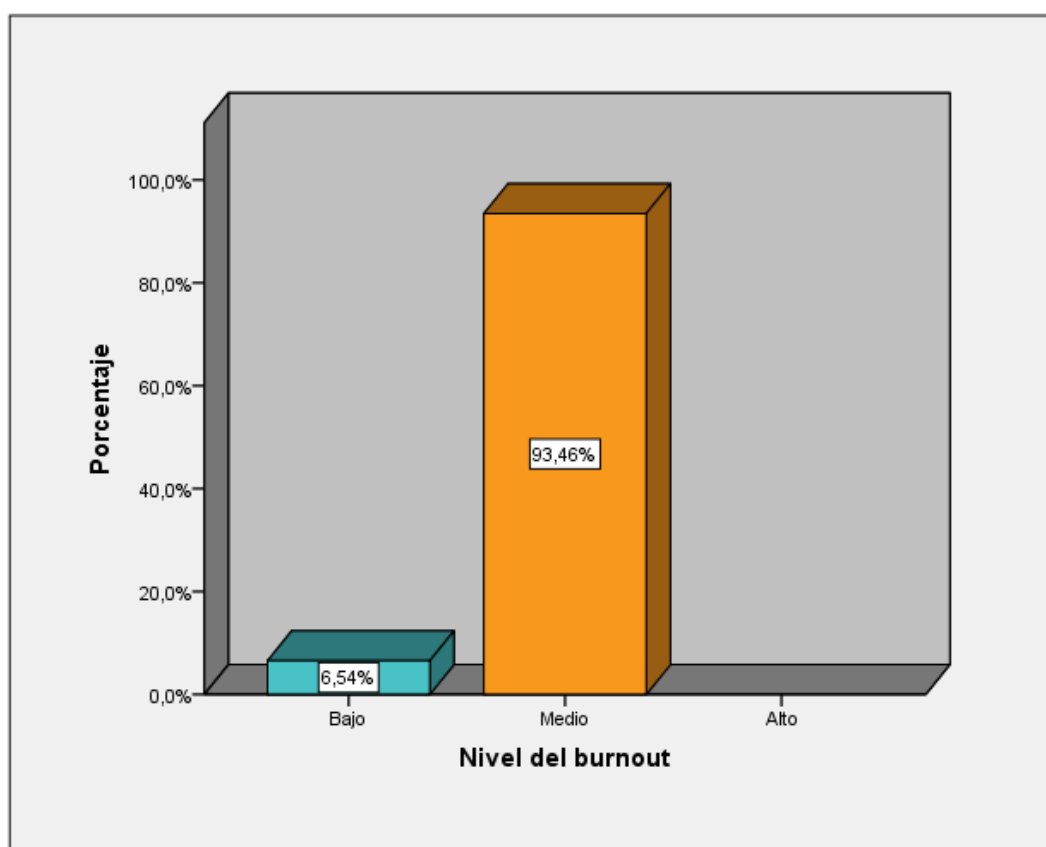


Figura 5. Nivel de burnout según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

En la tabla 8 y figura 5 se aprecian los niveles del burnout donde el 6.54% indicó presentar el nivel bajo mientras que el 93.46% el nivel medio.

3.1. 2 Agotamiento emocional

Tabla 9

Nivel de agotamiento emocional según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	17.76
Medio	86	80.37
Alto	2	1.87
Total	107	100

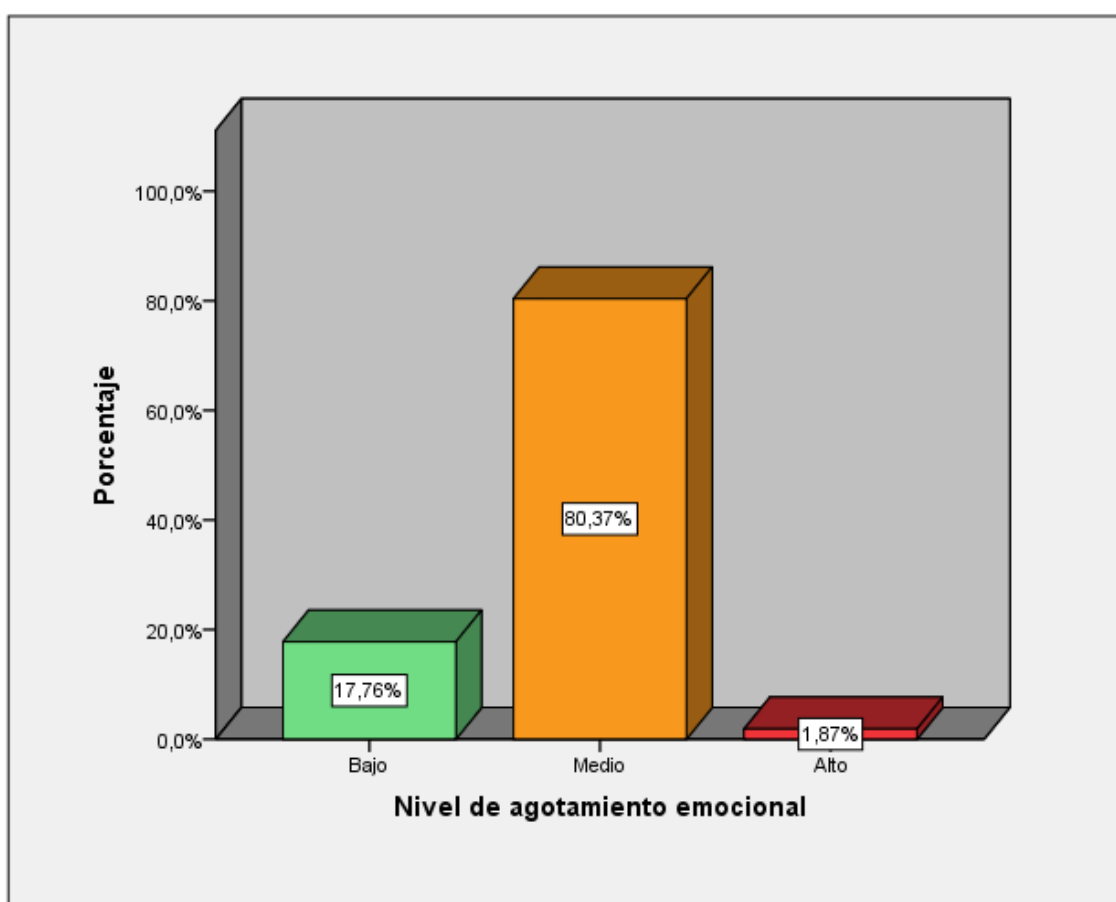


Figura 6. Nivel de agotamiento emocional según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

En la tabla 9 y figura 6 se aprecian los niveles del agotamiento emocional donde el 17.76% indicó presentarse el nivel bajo, el 80.37% el nivel medio y el 1.87% el nivel alto.

3.1. 3 Despersonalización.

Tabla 10

Nivel de despersonalización según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	19.63
Medio	72	67.29
Alto	14	13.08
Total	107	100

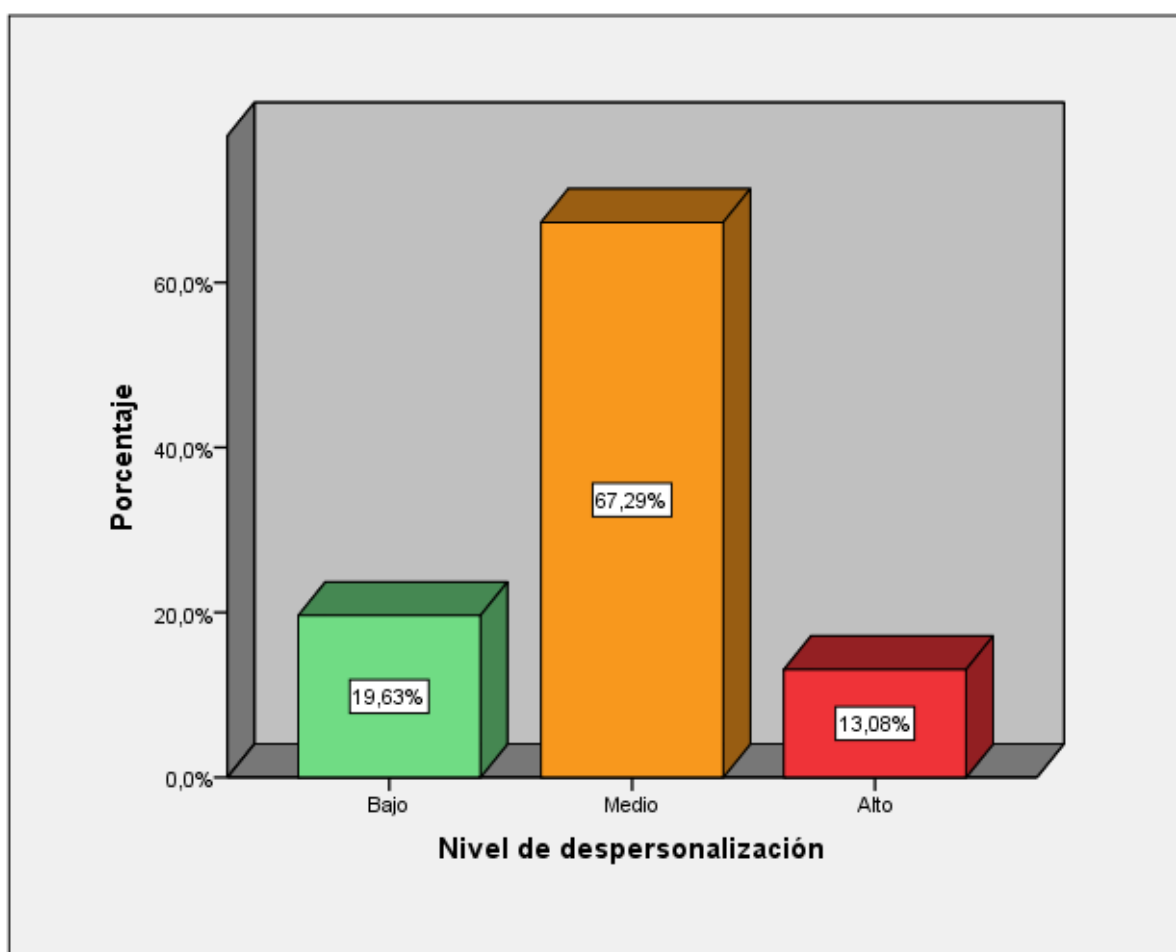


Figura 7. Nivel de despersonalización según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

En la tabla 10 y figura 7 se aprecian los niveles de la despersonalización donde el 19.63% indicó presentarse el nivel bajo, el 67.29% el nivel medio y el 13.08% el nivel alto.

3.1. 4 Realización personal.

Tabla 11

Nivel de realización personal según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	27.10
Medio	-	-
Alto	78	72.90
Total	107	100

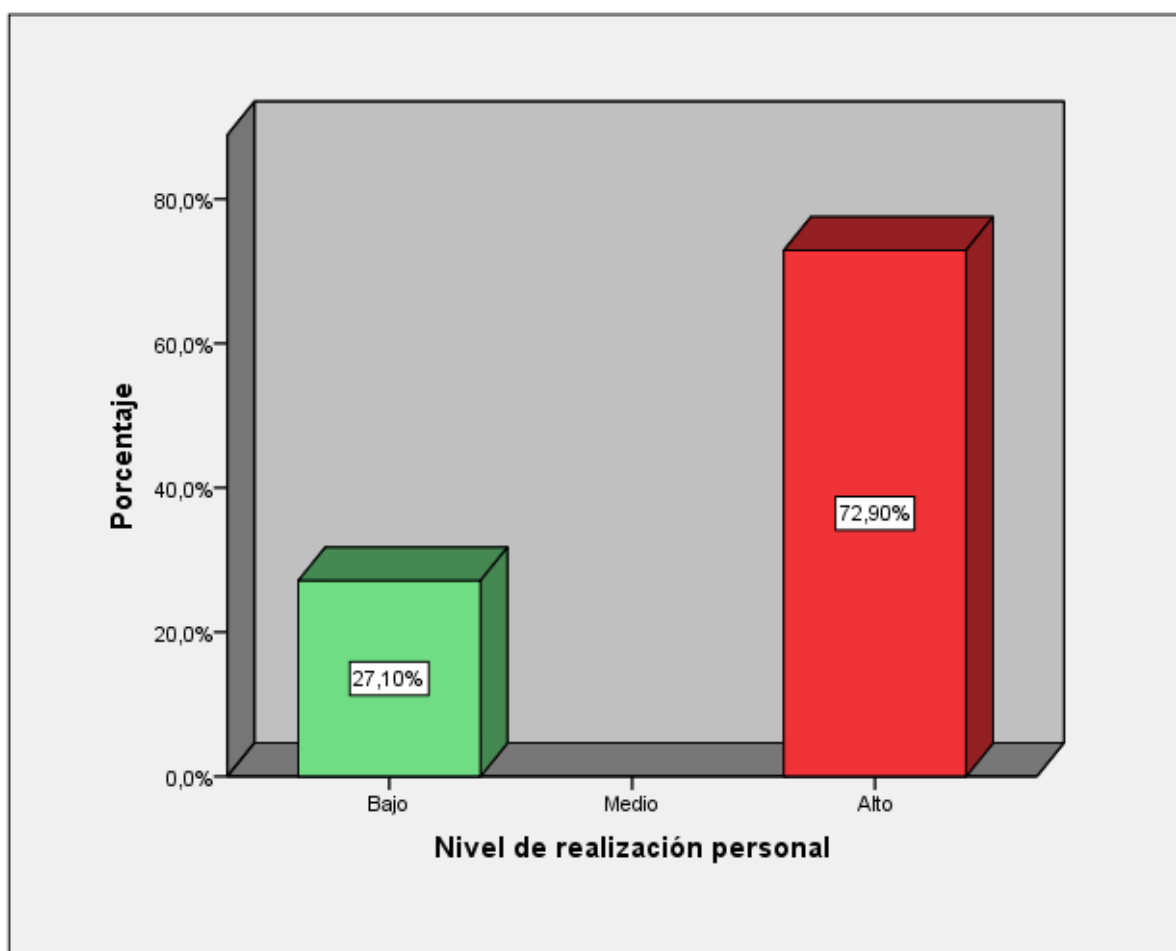


Figura 4. Nivel de realización personal según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

En la tabla 11 y figura 8 se aprecian los niveles de la realización personal donde el 27.10% indicó presentarse el nivel bajo y el 72.90% el nivel alto.

3.1. 5 Satisfacción laboral.

Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	96	89.72
Satisfecho	11	10.28
Total	107	100

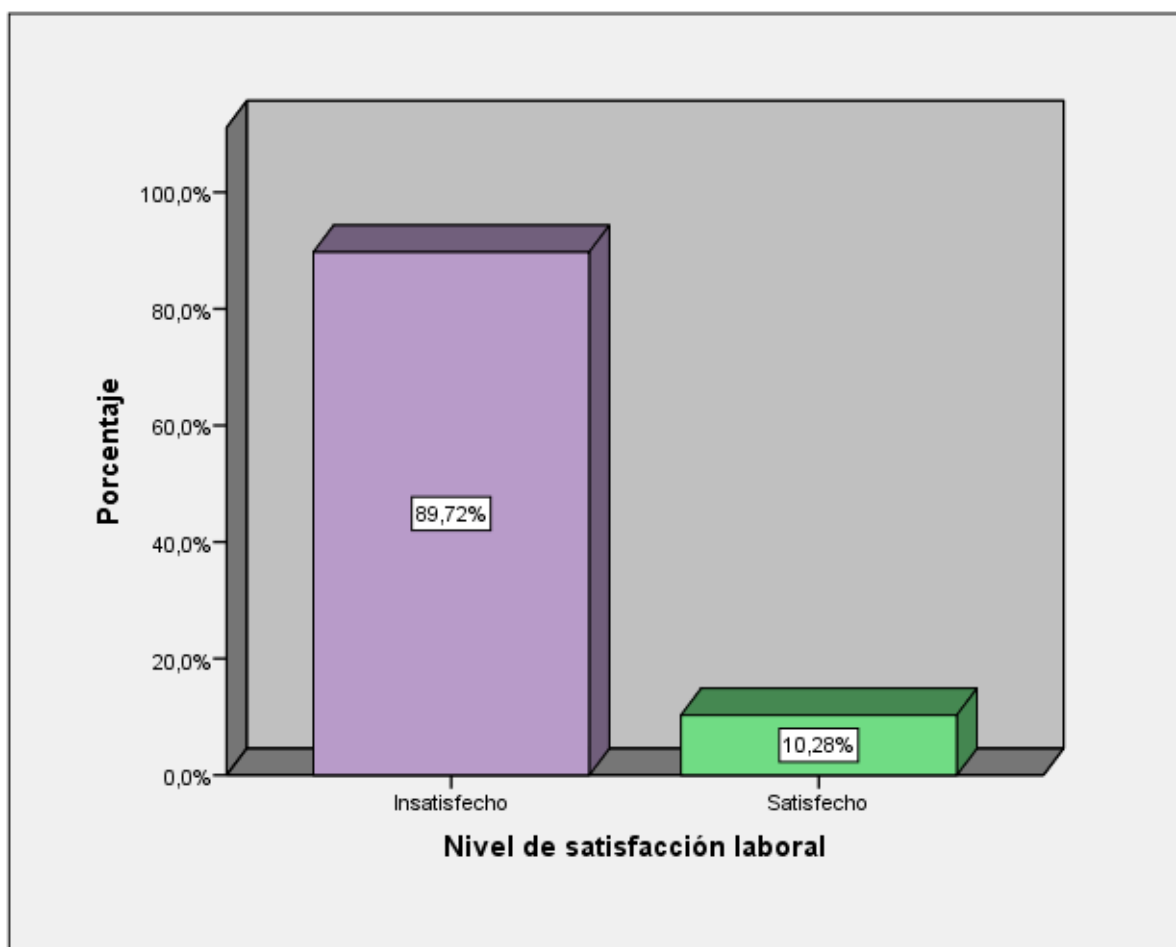


Figura 9. Nivel de satisfacción laboral según el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

En la tabla 12 y figura 9 se aprecian los niveles de la satisfacción laboral donde el 89.72% indicó estar insatisfecho y el 10.28% si está satisfecho.

3.2 Resultado

3.2.1 Burnout y Satisfacción laboral:

H_A : El Burnout se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

H_0 : El Burnout no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

Tabla 13

Correlación de Spearman entre el burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

		Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. bilateral	.000
		N	107
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-.782
		sig. (bilateral)	.000
		N	107

En la tabla 13 se presenta la Prueba de Correlación de Spearman (nivel de significancia de 0.05) donde se calculó según los datos obtenidos por la aplicación de los cuestionarios el valor de $-.782$ y $p = .000$, dichos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido se demostró que existe correlación inversa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

3.2.2 Agotamiento emocional y Satisfacción laboral:

H_A : El agotamiento emocional se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

H_0 : El agotamiento emocional no se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

		Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. bilateral	.000
		N	107
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-.547
		sig. (bilateral)	.000
		N	107

En la tabla 14 se presentó la Prueba de Correlación de Spearman (nivel de significancia de 0.05) donde se calculó según los datos obtenidos por la aplicación de los cuestionarios el valor de $-.547$ y $p = .000$, dichos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido se demostró que existe correlación inversa y moderada entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

3.2.3 Agotamiento emocional y Satisfacción laboral:

H_A : La despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

H_0 : La despersonalización no se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre el despersonalización y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

		Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. bilateral	.000
		N	107
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-.445
		sig. (bilateral)	.000
		N	107

En la tabla 15 se presentó la Prueba de Correlación de Spearman (nivel de significancia de 0.05) donde se calculó según los datos obtenidos por la aplicación de los cuestionarios el valor de $-.445$ y $p = .000$, dichos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido se demostró que existe correlación inversa y moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

3.2.3 Realización personal y Satisfacción laboral:

H_A : La realización personal se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

H_0 : La realización personal no se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	-.434
		Sig. bilateral		.000
		N	107	107
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-.434	1.000
		sig. (bilateral)	.000	
		N	107	107

En la tabla 16 se presentó la Prueba de Correlación de Spearman (nivel de significancia de 0.05) donde se calculó según los datos obtenidos por la aplicación de los cuestionarios el valor de $-.434$ y $p = .000$, dichos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido se demostró que existe correlación inversa y moderada entre la realización personal y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

IV. Discusión

Discusión

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016, es así que se revisó las diferentes teorías que sustentan a cada variable así como los antecedentes de investigación, en este sentido se demostró que predomina el nivel medio con un 93.46% hecho que es bastante preocupante, sin embargo los autores Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz (2012) ampliaron el panorama al demostrar que el ambiente del centro de labores influye en el desempeño laboral, desde luego que esto tiene relación con lo planteado por Herzberg donde detectó que los factores motivadores permiten a la persona estar satisfecha con su puesto a diferencia que los factores higiénicos hacen que el empleado se sienta insatisfecho.

Sin embargo los resultados armonizan con los de Corredor y Marín (2013) porque la muestra de estudio también estuvo constituida por policías y es así que se identificó que la jornada extensa de trabajo, los pocos tiempos de descanso y descuido familiar hace que se sientan insatisfechos con su trabajo, estos resultados no son ajenos a esta investigación donde se identificó que el 89.72% está insatisfecho y el 10.28% si está satisfecho, desde luego muchos trabajan solo por un intercambio económico pero que tampoco les alcanza, es ahí donde el Estado conocedor de este problema debe de diseñar estrategias para brindar mejores condiciones, más aún coincidimos con Escudero y Delfin (2015) al afirmar que las mujeres son las más expuestas al burnout por las múltiples actividades que realizan.

En consecuencia como se planteó en la teoría organizacional, el burnout está influenciado por otros factores como son el clima y cultura los cuales también inciden en la satisfacción laboral, es así que Ángeles (2016) demostró una correlación inversa entre el burnout y la cultura organizacional (-.174), agotamiento emocional (-.223) así también Fernández y Uribe (2013) demostraron correlación negativa entre el burnout y el clima laboral, cabe precisar que si bien no se ha estudiado explícitamente pero desde la experiencia se afirma que dada la situación actual como la inseguridad y problemas políticos hacen que a la policía se les presione más para tener una labor destacada pero que sin embargo

a su vez el Estado no brinda las condiciones, lo cual obliga al servidor a solucionar el problema pero esto a su vez genera el agotamiento emocional como es en esta realidad donde el 17.76% presentó el nivel bajo, el 80.37% el nivel medio y el 1.87% el nivel alto, los resultados anteriores armonizan con Rojas y Morán (2015) porque también identificaron la predominancia del nivel medio.

Así también en la muestra de estudio se determinó respecto a la despersonalización que el 19.63% presenta el nivel bajo, el 67.29% el nivel medio y el 13.08% el nivel alto, en tal sentido se coincide en parte con Rojas y Morán (2015) porque en su estudio predominó el nivel bajo asimismo se coincide con lo demostrado por Romero (2015) por que también existe la supremacía del nivel alto y bajo.

Por otra parte los niveles de la realización personal identificados en el estudio fue que el 27.10% presenta el nivel bajo y el 72.90% el nivel alto, a diferencia que Rojas y Morán (2015) identificó solo el nivel alto y bajo, sin embargo también son parecidos los resultados de este trabajo con los de Romero (2015) puesto que en la muestra de estudio demostró que predomina el nivel alto, sin embargo a diferencia de los autores anteriores Sánchez (2016) explicó que predomina el nivel alto de agotamiento emocional, despersonalización pero si es preocupante porque prevalece el nivel bajo en la realización personal.

En tal sentido según el objetivo general planteado se demostró que existe correlación negativa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016, dichos resultados conforman con los de Espinal, Pachón y González (s.f.) porque también logró demostrar que existe asociación entre las variables, por otra parte también Romero (2015) demostró que existe correlación negativa entre la expresión de cólera con el desarrollo personal y la realización personal, así también Broncano (2012) demostró la correlación entre la satisfacción laboral y el burnout.

Igualmente se demostró que existe correlación negativa y moderada entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016, estos resultados coinciden con los de Sánchez (2016) porque existió una relación negativa con el agotamiento emocional.

En efecto también existe correlación negativa y moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016, es así que los resultados concuerdan con los de Sánchez (2016) porque existió una relación negativa con la despersonalización.

Finalmente existe correlación negativa y moderada entre la realización personal y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016 asimismo estos números coinciden en parte con Sánchez (2016) porque existió una relación positiva con la realización personal, sin embargo a pesar de las diferentes instituciones estatales que existen Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) demostraron que existen diferencias significativas entre las instituciones porque todas se rigen por la norma estatal y no de manera particular, en tal sentido ello nos permite afirmar que los resultados de esta investigación son reflejo de lo que sucede en otras dependencias policiales porque como todo grupo formal también existen grupos informales y comparten información donde les permite comparar las condiciones donde se desempeñan tal como lo sostiene la teoría del intercambio social

En consecuencia este trabajo evidencia que los policías están insatisfechos con su trabajo, lo cual es una explicación porque muchos tienen que trabajar y exponerse al peligro en empresas privadas, pero el Estado parecería ser ciego y no prestar la atención debida más aún en muchos establecimientos los recursos materiales son escasos y una vez más limitan su desempeño.

V.Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** Existe correlación inversa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = $-.782$, $p = .000$)
- Segunda:** Existe correlación inversa y moderada entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = $-.547$, $p = .000$)
- Tercera:** Existe correlación inversa y moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = $-.445$, $p = .000$)
- Cuarta:** Existe correlación inversa y moderada entre la realización personal y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = $-.434$, $p = .000$)

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda que la REG.POLCALLAO coordine con Dirección de Sanidad de la PNP a fin que realice una efectiva campaña de difusión del Burnout y sus efectos a fin que los diversos niveles de comando puedan detectar en forma oportuna la aparición de este síndrome y no sea confundido como un tema de índole disciplinario, además que en la FEMA se realicen los test correspondientes de Burnout a todo el personal policial para detectar a los efectivos policiales que estén con los niveles más altos y realizar su tratamiento correspondiente
- Segunda:** Que se instaure como política de RR.HH mejorar los perfiles de los puestos de trabajo que requiere la DIVOPES y establecer con que competencias laborales debe contar el personal a fin de mejorar los próximos procesos de cambios de colocación de los oficiales y respecto al personal de sub oficiales que la permanencia del personal en la unidad sea por un máximo de 5 años, promoviendo al acceso a la unidad de personal que destaque por sus intervenciones dentro de las unidades operativas de la REGPOL. PNP Callao.
- Tercera:** El comando de la DIVOPES en los próximos cambio anuales gestione la incorporación a la unidad de un profesional asistente social a fin que desarrolle los programas pertinentes que promueva la interacción del personal en el ámbito interno como externo, lo cual mejorara la interrelación entre los niveles jerárquicos fomentando una adecuada atmosfera laboral, así como con la familia.
- Cuarta:** Se recomienda que el comando de la DIVOPES gestione ante la Dirección de la Región Policial Callao se instaure mensualmente un premio al policía que destaque por sus intervenciones en durante el mes "Policía del mes" como reconocimiento a la esforzada labor que desarrolla el personal de esta unidad, debiendo el premio involucrar una ceremonia pública además de una resolución que incremen puntaje para su promoción en los exámenes de ascenso

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Lima: PUCP.
- Ángeles, J. (2016). *Burnout y cultura organizacional según los docentes de la I.E. Santtísimo nombre de Jesús, San Borja 2015*. (Tesis de maestría). Lima: UCV.
- Arrieta, C., y Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades de psicología*, 67-89.
- Bonillo, D., y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo* 11, 189-200.
- Broncano, Y. (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de San Bartolomé*. (Tesis de maestría). Lima: USMP.
- Buzzetti, M. (2005). *validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Chile: Universidad de Chile.
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 1-2.
- Chiang, M., Salazar, C., y Nuñez, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. Bio Bio: Universidad del Bio Bio.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 67-80.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (s.f.). *Guía sobre el Síndrome de quemado (burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A., y González, J. (s.f.). *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Copado, F., y Rodríguez, D. (2015). *El síndrome de burnout en el ámbito policial*. Sevilla: Sip.An.
- Corredor, N., y Marín, L. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico. *Sinapsis. Revista de investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*, 63-73.
- Davis, K. y. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dorta, C., y González, I. (2003). *La motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica tropicana según la teoría de las expectativas (porter-Lawler)*. (Tesis de grado). Caracas: Universidad Católica andrés Bello.
- Escudero, J., y Delfin, L. A. (2015). Estudio de la relación entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (Burnout) y el género en el personal operador de atención ciudadana de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Veracruz, México. 2014-2015. *Revista de Sistemas y gestión educativa*, 222-237.
- Freudenberger, H. (1973). The psychologist in a free clinic setting: An alternative model in health care. *Psychotherapy: Theory, REasearch, and Practice*, 10, 52-61.
- Freudenberger, H., y Richelson, G. (1980). *Burn-out: The high cost of hih achievement*.New York: Anchor Press.
- Fuentes, M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividada*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). perspectivas teóricas y modelos interprettivos para el estudio del síndrome de quemarse en el trabajo. *Anales de psicología*, 261-268.

- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Cuyo: Universidad Nacional de Cuyo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1-40.
- Martínez, H., y Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 37-43.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Palo alto*. California: Universidad de California.
- Maslach, C., Jackson, S., y Schwab, R. (1986). *Educators Survey*. . Palo alto: Consulting Psychologists Press.
- Méndez, C. (2008). *Metodología práctica para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: McGrawHill.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Napione, M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de Tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Otero, J. (2011). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*. Madrid: Diaz de Santos.

- Palma, S. (2000). Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en Psicología*, 11-21.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Education.
- Rojas, J., y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad privada y Criminalística*, 1-17.
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima*. (Tesis pregrado). Lima: PUCP.
- Sánchez, V.;. (2016). *Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad en un establecimiento penitenciario de Lima*. (Tesis de pre grado). Lima: PUCP.
- Werther, W., y Davis, J. (2003). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Yuky, W. (1990). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: CECOSA.

VIII. Apendices

Anexo 1: Matriz de consistencia

Burnout y satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales Región Policial Callao 2016

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable x: Burnout			
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
¿Cómo el burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?	Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016.	El Burnout se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016	Agotamiento Emocional	Se valora la vivencia de estar exhaustos a nivel emocional debido a las demandas del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal 0 = Nunca 1 = Alguna vez al años o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Algunas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = A diario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Despersonalización	Mide el grado de frialdad y distanciamiento relacional.	5, 10, 11, 15, 22	
¿Cómo el agotamiento emocional del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.	El agotamiento emocional del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016	Realización Personal	Evalúa los sentimientos de eficacia, competencia y realización de objetivos.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	
Variable z: Satisfacción laboral						
¿Cómo la despersonalización del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?	Determinar la relación entre la despersonalización del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.	La despersonalización del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
¿Cómo la realización personal del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016?	Determinar la relación entre l realización personal del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.	La realización personal del burnout se relaciona con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.	Significación de las tareas	Cumplimiento del trabajo Desarrollo personal	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal Ordinal Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Indeciso: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	6, 11, 13, 19, 24				
Beneficios económicos	Compensación económica	2, 5, 9, 10, 16				
Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística descriptiva e inferencial	
Tipo: Investigación aplicada Diseño: No experimental, descriptivo correlacional	Población: 140 Muestra: 107	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable: Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES) Total 24 ítems Variable: Satisfacción laboral Autor: Palma (2010). Total 27 ítems			E. Descriptiva: frecuencias E. Inferencial: Rho Spearman	

Anexo 2: Instrumento para medir el Burnout. Variable 1

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta el Síndrome de Burnout en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

ÍTEM	VALORACIÓN						
	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.							
5. Creo que trato a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
6. Trabajar con la ciudadanía todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan la ciudadanía.							
8. Me siento "quemado" por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo							

demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los denunciantes/ciudadanos.							
16. Trabajar en contacto directo con los ciudadanos me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 3: Instrumento para medir la satisfacción laboral

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la Satisfacción laboral en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Nº	Ítem	Total de Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En De acuerdo	Total Acuerdo
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					

16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	El comisario valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
18	Siento que recibo de parte de la institución donde laboro "mal trato"					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Anexo4: Validación de Cuestionario



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE : Burnout

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	*		*		*		
2	Al final de la jornada me siento agotado	*		*		*		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	*		*		*		
6	Trabajar con la ciudadanía todos los días es una tensión para mí.	*		*		*		
8	Me siento "quemado" por el trabajo.	*		*		*		
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	*		*		*		
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	*		*		*		
16	Trabajar en contacto directo con los ciudadanos me produce bastante estrés.	*		*		*		
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	*		*		*		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
5	Creo que trato a algunos ciudadanos como si fueran objetos.	*		*		*		
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	*		*		*		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	*		*		*		
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los denunciantes/ciudadanos.	*		*		*		
22	Siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	*		*		*		
DIMENSIÓN 3: Realización Personal								
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	*		*		*		
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan la ciudadanía.	*		*		*		
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	*		*		*		
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	*		*		*		
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.	*		*		*		
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	*		*		*		

19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	*	*	*	*
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL.

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE : Satisfacción laboral

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Significación de las tareas								
3	Me siento útil con la labor que realizo.	*		*		*		
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	*		*		*		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	*		*		*		
18	Siento que recibo de parte de la institución donde laboro "mal trato"	*		*		*		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	*		*		*		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	*		*		*		
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	*		*		*		
26	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	*		*		*		
DIMENSION 2: Condiciones de trabajo								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	*		*		*		
8	Me gusta la actividad que realizo.	*		*		*		
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	*		*		*		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	*		*		*		
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	*		*		*		
17	El comisario valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	*		*		*		
20	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.	*		*		*		
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	*		*		*		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	*		*		*		
DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social								
6	Me gusta el trabajo que realizo	*		*		*		
11	Me disgusta mi horario	*		*		*		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	*		*		*		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	*		*		*		
24	Me siento mal con lo que gano.	*		*		*		
DIMENSION 4: Beneficios económicos								
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	*		*		*		

5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	*	*	*	*	*
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	*	*	*	*	*
10	El ambiente donde trabajo es confortable.	*	*	*	*	*
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	*	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL.

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE : Burnout

DIMENSIONES / Items									
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional									
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	*		*		*		*	
2	Al final de la jornada me siento agotado	*		*		*		*	
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	*		*		*		*	
6	Trabajar con la ciudadanía todos los días es una tensión para mí.	*		*		*		*	
8	Me siento "quemado" por el trabajo.	*		*		*		*	
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	*		*		*		*	
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	*		*		*		*	
16	Trabajar en contacto directo con los ciudadanos me produce bastante estrés.	*		*		*		*	
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	*		*		*		*	
DIMENSIÓN 2: Despersonalización									
5	Creo que trato a algunos ciudadanos como si fueran objetos.	*		*		*		*	
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	*		*		*		*	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	*		*		*		*	
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los denunciantes/ciudadanos.	*		*		*		*	
22	Siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	*		*		*		*	
DIMENSIÓN 3: Realización Personal									
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	*		*		*		*	
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan la ciudadanía.	*		*		*		*	
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	*		*		*		*	
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	*		*		*		*	
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.	*		*		*		*	
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	*		*		*		*	

19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	*	*	*	*
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del Juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE : Satisfacción laboral

	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
3	Me siento útil con la labor que realizo.	*		*		*		
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	*		*		*		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	*		*		*		
18	Siento que recibo de parte de la institución donde laboro "mal trato"	*		*		*		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	*		*		*		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	*		*		*		
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	*		*		*		
26	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	*		*		*		
DIMENSION 2: Condiciones de trabajo								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	*		*		*		
8	Me gusta la actividad que realizo.	*		*		*		
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	*		*		*		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	*		*		*		
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	*		*		*		
17	El comisario valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	*		*		*		
20	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.	*		*		*		
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	*		*		*		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	*		*		*		
DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social								
6	Me gusta el trabajo que realizo	*		*		*		
11	Me disgusta mi horario	*		*		*		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	*		*		*		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	*		*		*		
24	Me siento mal con lo que gano.	*		*		*		
DIMENSION 4: Beneficios económicos								
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	*		*		*		

5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	*	*	*	*
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	*	*	*	*
10	El ambiente donde trabajo es confortable.	*	*	*	*
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del Juez evaluador: **DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818**
 Especialidad del evaluador: **DOCTOR TEMÁTICO ODONTÓLOGO**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

22 de Noviembre del 2016



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE : Burnout

DIMENSIONES / items									
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional									
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	*		*		*			
2	Al final de la jornada me siento agotado	*		*		*			
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	*		*		*			
6	Trabajar con la ciudadanía todos los días es una tensión para mí.	*		*		*			
8	Me siento "quemado" por el trabajo.	*		*		*			
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	*		*		*			
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	*		*		*			
16	Trabajar en contacto directo con los ciudadanos me produce bastante estrés.	*		*		*			
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	*		*		*			
DIMENSIÓN 2: Despersonalización									
5	Creo que trato a algunos ciudadanos como si fueran objetos.	*		*		*			
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	*		*		*			
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	*		*		*			
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los denunciantes/ciudadanos.	*		*		*			
22	Siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	*		*		*			
DIMENSIÓN 3: Realización Personal									
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	*		*		*			
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan la ciudadanía.	*		*		*			
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	*		*		*			
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	*		*		*			
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.	*		*		*			
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	*		*		*			

19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	*			*			
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	*			*			

Observaciones (preclar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

22 de Noviembre del 2016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE : Satisfacción laboral

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Significación de las tareas							
3	Me siento útil con la labor que realizo.	*		*		*		
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	*		*		*		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	*		*		*		
18	Siento que recibo de parte de la institución donde laboro "maltrato"	*		*		*		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	*		*		*		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	*		*		*		
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	*		*		*		
26	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	*		*		*		
	DIMENSION 2: Condiciones de trabajo							
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	*		*		*		
8	Me gusta la actividad que realizo.	*		*		*		
12	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	*		*		*		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	*		*		*		
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	*		*		*		
17	El comisario valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	*		*		*		
20	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.	*		*		*		
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	*		*		*		
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	*		*		*		
	DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social							
6	Me gusta el trabajo que realizo	*		*		*		
11	Me disgusta mi horario	*		*		*		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	*		*		*		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	*		*		*		
24	Me siento mal con lo que ganó.	*		*		*		
	DIMENSION 4: Beneficios económicos							
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	*		*		*		

5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	*	*	*	*
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	*	*	*	*
10	El ambiente donde trabajo es confortable.	*	*	*	*
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Anexo 5: Base de datos

Burnout

Nro	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15	b16	b17	b18
1	5	0	2	5	6	2	4	6	5	6	3	6	4	6	6	0	4	4
2	2	1	5	6	1	1	2	4	6	1	2	2	5	4	5	4	2	0
3	3	6	5	6	0	3	4	5	2	2	6	3	5	4	3	4	5	6
4	5	4	0	1	1	3	1	2	1	0	1	2	4	3	0	5	1	1
5	0	0	3	2	6	2	3	3	1	4	2	1	6	4	5	5	4	2
6	1	2	2	0	1	1	0	0	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0
7	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1
8	6	0	5	6	0	3	3	4	6	3	2	3	6	1	6	6	3	4
9	3	6	2	2	6	4	2	2	3	6	4	0	3	3	2	5	3	0
10	1	2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	0
11	3	3	6	0	1	1	0	2	0	1	0	1	0	6	1	5	2	2
12	1	2	3	1	0	2	1	4	1	0	1	2	4	1	2	2	1	1
13	0	0	4	1	2	1	1	4	1	0	1	1	0	5	1	2	1	1
14	1	1	0	6	1	2	4	0	6	5	3	5	1	6	0	5	4	5
15	1	1	0	4	0	0	0	2	3	0	1	1	0	1	0	1	2	2
16	1	0	1	5	0	0	4	1	0	3	6	5	1	2	5	1	0	0
17	6	0	2	2	4	1	1	3	2	1	0	4	0	6	6	5	5	5
18	5	2	1	0	0	1	0	4	4	0	1	6	6	3	6	6	5	0
19	5	3	4	6	6	0	0	1	2	6	2	5	2	5	5	1	6	5
20	3	4	3	3	0	6	0	6	5	3	1	1	0	4	2	5	5	0
21	4	1	2	0	2	0	0	0	0	2	1	1	3	2	1	1	2	1
22	6	1	1	4	6	4	0	5	6	0	4	2	1	1	5	5	3	5
23	0	0	0	1	2	3	1	2	0	1	1	1	0	5	0	6	1	0
24	5	3	3	4	6	3	4	2	1	1	6	5	4	2	0	5	3	2
25	4	5	2	3	4	3	3	1	5	3	5	5	4	0	0	0	4	4
26	2	6	0	5	6	6	6	4	0	0	3	4	2	2	4	1	5	1
27	0	1	4	2	1	2	2	0	6	3	0	1	6	3	4	2	5	3
28	5	1	3	1	1	3	0	5	1	4	5	0	6	0	3	5	1	1
29	0	0	2	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4	5	1	5	1	1
30	6	1	2	6	2	1	1	2	4	6	3	6	4	3	2	6	5	0
31	2	3	3	4	4	1	0	6	0	4	1	6	3	0	1	3	2	5
32	2	4	6	0	1	4	0	5	0	1	0	2	5	1	6	4	2	1
33	0	0	4	2	5	5	1	0	4	4	1	1	1	1	0	1	1	0
34	0	3	1	3	0	6	3	4	1	5	2	1	0	0	0	2	4	1
35	6	5	5	4	0	1	6	4	0	5	5	5	5	1	1	2	4	2
36	0	5	2	2	2	1	3	5	6	0	0	1	3	0	6	1	6	6
37	0	6	5	0	1	1	4	2	3	3	6	3	5	4	4	4	4	1
38	2	6	0	1	0	2	0	6	0	4	1	1	5	1	4	0	1	0
39	4	1	6	1	1	1	4	6	2	3	0	5	1	4	6	0	0	3
40	1	5	2	0	6	1	2	3	2	5	4	0	6	3	6	5	2	4
41	5	5	1	1	4	5	1	3	0	2	5	0	1	4	6	1	1	1

42	3	6	1	6	3	3	4	6	3	6	5	4	6	0	4	6	0	1
43	4	6	6	1	1	2	0	5	5	4	1	0	2	2	5	5	1	2
44	6	2	0	0	5	1	6	3	2	4	3	3	0	1	3	2	3	3
45	4	4	2	3	3	3	0	0	3	1	4	3	2	2	2	0	1	6
46	0	0	0	3	2	5	3	6	4	4	6	1	0	5	5	3	5	4
47	2	4	6	2	3	4	0	0	0	2	4	6	1	6	1	6	5	4
48	5	1	5	3	5	4	3	3	6	1	0	5	6	4	6	1	5	1
49	4	5	4	1	6	5	4	1	6	2	2	4	0	5	0	6	2	2
50	1	4	6	4	5	0	1	6	3	0	3	0	6	4	6	6	4	2
51	0	2	1	4	6	0	4	1	2	4	2	3	4	4	6	2	1	2
52	4	3	1	5	0	2	6	6	3	0	2	4	6	2	5	0	4	6
53	1	1	1	6	2	5	1	5	1	3	5	0	1	5	4	2	1	4
54	3	5	5	0	5	0	6	3	4	2	1	3	0	6	0	2	4	0
55	1	0	6	0	6	3	2	1	1	5	3	5	3	2	5	3	1	0
56	5	6	3	2	5	5	3	6	4	4	0	6	4	2	5	5	1	4
57	1	1	1	0	3	5	3	5	1	2	5	0	3	4	6	5	5	4
58	1	1	0	6	0	0	6	4	5	3	5	5	6	1	0	4	2	1
59	1	2	2	1	6	2	2	2	4	5	6	0	1	1	0	0	3	3
60	3	2	2	5	5	2	5	5	2	6	3	2	4	0	2	2	5	2
61	4	5	3	3	2	2	1	5	5	4	2	0	5	0	5	3	5	3
62	2	4	3	4	6	6	2	4	2	1	2	5	4	2	6	4	4	4
63	6	4	2	3	0	2	1	3	2	1	2	3	3	2	4	0	5	2
64	4	1	3	4	4	1	1	2	6	5	1	6	0	2	3	2	0	2
65	1	6	4	2	2	6	1	5	5	0	1	5	1	4	5	1	4	3
66	5	0	3	3	2	2	3	4	6	6	2	3	5	6	3	2	4	5
67	1	5	2	1	2	3	0	2	5	5	5	5	2	5	6	5	0	5
68	5	3	0	6	3	0	2	5	2	1	6	2	3	0	6	0	5	5
69	5	0	2	6	1	6	4	1	4	5	0	2	4	0	5	4	4	4
70	2	0	4	2	0	1	2	3	6	4	6	0	3	1	5	4	2	5
71	6	0	6	4	1	6	0	1	3	4	0	3	1	3	5	6	5	1
72	3	1	0	5	0	2	6	3	0	2	6	4	0	3	6	6	5	5
73	5	0	6	4	4	1	0	2	2	2	0	6	3	6	3	4	5	0
74	3	2	2	0	0	2	1	6	0	6	0	3	3	1	6	6	2	3
75	1	3	0	3	0	2	5	4	5	0	5	4	4	5	0	2	0	3
76	0	1	4	2	3	1	2	3	6	5	1	2	2	2	3	3	0	4
77	5	6	2	2	1	4	5	2	3	0	1	1	5	0	3	6	0	2
78	4	3	3	5	2	4	3	1	4	2	5	1	2	6	6	1	0	5
79	2	3	1	2	6	0	2	2	2	1	6	2	5	3	3	5	4	2
80	1	2	4	2	4	1	6	4	4	3	1	5	6	0	2	2	0	2
81	0	3	6	0	5	3	6	1	0	4	3	1	4	2	3	5	0	1
82	0	6	6	0	5	2	6	6	3	1	4	1	1	6	0	1	1	3
83	5	4	4	0	2	2	1	3	6	6	4	0	5	5	0	5	6	4
84	3	0	3	5	0	5	1	4	1	5	4	1	0	2	3	4	5	2
85	2	3	1	5	5	6	1	5	3	1	0	0	0	3	2	6	1	0
86	3	1	6	0	3	3	1	1	2	2	3	3	1	5	4	6	4	0

87	1	1	1	6	3	2	2	2	0	0	5	0	1	4	3	6	1	6
88	2	4	5	6	5	3	1	4	5	2	1	1	3	4	2	4	6	3
89	3	4	1	4	1	0	2	2	1	1	1	2	4	1	4	3	1	5
90	4	1	3	3	1	0	2	4	5	4	0	2	3	5	2	3	2	4
91	1	5	4	6	6	3	5	3	4	2	1	6	3	6	5	5	4	2
92	3	1	2	6	4	3	4	2	1	6	4	6	6	0	0	2	0	1
93	0	1	3	6	4	5	6	1	4	0	6	2	5	0	1	4	6	0
94	0	6	3	3	1	3	4	0	3	6	5	4	5	3	0	3	6	3
95	1	5	1	4	6	1	0	2	4	0	2	1	2	0	5	5	4	5
96	4	5	1	4	6	6	3	3	5	2	5	3	0	6	4	2	0	0
97	5	5	2	3	4	0	1	0	5	0	4	6	2	0	2	4	4	3
98	2	6	4	6	5	1	3	2	3	1	2	4	1	6	1	2	6	5
99	4	4	2	3	3	6	4	5	3	6	1	2	1	3	2	1	4	4
100	4	0	5	3	3	3	6	1	5	5	4	3	0	5	5	6	5	1
101	1	1	6	4	5	1	1	2	6	4	6	0	3	1	3	6	4	1
102	6	1	2	5	5	4	3	4	4	6	1	5	6	4	6	0	6	4
103	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
104	3	5	3	0	1	3	0	2	4	3	4	0	1	2	4	6	5	1
105	2	5	3	1	4	3	6	2	1	0	3	4	5	5	1	6	3	5
106	4	5	5	1	6	1	6	6	3	5	6	0	6	4	2	0	4	2
107	0	6	2	4	1	4	5	2	2	2	1	1	6	4	6	4	6	2

Nro	b19	b20	b21	b22					
					45	2	1	2	5
1	6	2	4	4	46	0	6	0	5
2	5	2	0	2	47	2	1	4	5
3	0	5	4	3	48	5	0	4	2
4	1	3	3	4	49	0	3	5	5
5	1	6	6	0	50	2	1	5	5
6	2	1	0	1	51	0	4	4	4
7	1	0	1	1	52	6	0	5	3
8	3	2	1	6	53	5	2	6	2
9	4	6	3	1	54	6	3	5	3
10	1	0	0	1	55	1	5	4	4
11	4	3	0	1	56	4	3	1	2
12	2	6	5	3	57	6	4	0	2
13	3	4	6	1	58	3	4	0	2
14	5	1	0	0	59	5	0	3	4
15	0	1	4	3	60	3	1	4	5
16	0	1	2	1	61	5	5	2	4
17	5	1	4	2	62	2	2	4	5
18	4	5	1	1	63	2	2	1	6
19	1	3	0	3	64	5	1	5	0
20	5	4	1	6	65	0	4	1	3
21	3	6	1	2	66	6	1	2	0
22	0	5	3	5	67	1	0	4	6
23	1	3	4	1	68	1	0	4	4
24	0	4	5	3	69	1	3	1	0
25	6	3	2	1	70	6	0	1	5
26	6	1	6	0	71	4	4	6	3
27	5	0	6	6	72	3	0	1	4
28	5	4	1	1	73	0	6	6	3
29	1	3	4	0	74	6	3	3	3
30	3	0	6	4	75	2	0	5	4
31	5	3	1	3	76	6	4	4	4
32	4	2	3	6	77	4	4	0	3
33	1	1	4	1	78	4	2	0	0
34	0	1	1	3	79	5	3	0	4
35	2	2	2	2	80	4	4	4	4
36	4	5	5	6	81	3	0	6	4
37	0	1	1	6	82	4	4	2	3
38	3	6	4	1	83	0	1	4	3
39	5	0	4	6	84	3	2	2	5
40	6	2	4	0	85	3	6	6	3
41	1	1	5	0	86	2	5	1	3
42	6	2	5	5	87	4	5	3	1
43	0	2	6	2	88	3	1	4	5
44	2	1	6	0	89	2	6	6	2

90	3	3	6	4
91	3	1	1	4
92	1	6	3	1
93	3	3	3	3
94	3	4	3	0
95	2	4	2	6
96	0	1	6	6
97	5	0	4	3
98	0	1	4	6

99	5	6	6	2
100	4	4	5	5
101	6	1	6	1
102	2	4	6	6
103	2	1	1	1
104	3	4	5	0
105	4	1	3	4
106	4	5	2	3
107	4	2	1	6

Satisfacción laboral

Nro	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18
1	1	3	1	4	4	1	1	4	4	3	4	1	4	1	4	4	2	1
2	2	3	1	3	4	4	1	3	1	2	3	4	3	4	1	2	1	3
3	4	2	4	4	2	4	4	4	1	3	1	4	4	4	4	3	1	2
4	1	5	4	3	3	4	3	4	4	1	1	3	4	1	3	3	1	4
5	1	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	1	1	4	1	3	1	1
6	1	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	2	5	5
7	3	1	1	3	2	3	4	3	2	3	1	2	4	3	4	3	4	4
8	1	4	1	4	4	3	3	4	2	3	4	1	4	1	4	3	2	1
9	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	1
10	5	4	5	1	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1
11	2	3	2	4	4	2	2	1	4	5	2	2	4	1	3	1	3	5
12	1	1	4	2	3	3	2	5	5	1	2	4	4	3	1	4	1	1
13	5	4	2	4	4	3	2	2	4	1	2	4	1	1	3	4	1	3
14	4	4	5	2	5	2	3	3	1	4	2	4	2	4	5	4	5	2
15	1	1	5	4	5	1	4	5	1	1	2	3	3	5	5	1	4	5
16	1	5	1	3	2	3	5	4	2	5	5	2	2	1	3	2	5	1
17	4	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	4
18	4	2	1	4	4	2	2	4	1	3	1	1	1	1	3	1	3	2
19	1	1	3	4	2	1	2	4	1	3	2	4	1	2	2	1	2	3
20	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1
21	4	4	3	4	3	2	1	2	1	5	1	2	4	3	3	3	4	4
22	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	4	4	1	4	4	3	4	4
23	4	1	3	3	2	3	2	2	1	4	3	3	3	4	4	1	2	2
24	1	3	3	3	3	4	4	2	2	1	4	4	1	2	4	3	3	4
25	5	1	3	3	4	3	4	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	3
26	5	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	1	1	1	1	3	1
27	5	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
28	2	4	1	4	2	4	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1
29	5	4	4	1	1	3	2	2	1	4	3	5	5	2	4	3	2	2
30	5	1	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	1	1	4	4	1	1
31	4	2	3	1	1	3	4	4	4	1	3	3	1	1	3	1	3	1
32	1	4	2	4	3	4	1	4	4	3	4	1	1	4	4	4	2	3
33	5	5	2	2	2	2	3	3	12	4	3	4	4	3	1	2	1	1
34	4	2	2	3	5	1	4	1	4	3	4	3	3	1	5	4	5	5
35	4	2	3	3	3	1	3	3	1	4	2	1	1	4	1	1	4	3
36	2	4	1	4	4	1	4	1	2	2	4	2	1	4	3	4	2	3
37	3	1	4	2	1	1	1	4	1	4	4	4	2	2	3	3	4	4
38	4	3	1	3	4	5	1	1	3	3	5	1	4	3	2	2	2	2
39	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	1	1	4	3	4	4	3	4
40	2	1	3	4	3	1	3	2	1	1	3	4	1	3	2	3	1	4
41	4	1	3	2	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3

42 3 1 1 4 3 4 1 3 4 1 2 3 3 4 3 4 2 2
 43 2 2 5 5 3 3 2 3 3 4 2 3 5 4 2 2 2 3
 44 3 4 2 1 1 3 2 1 4 2 3 2 1 5 3 1 2 3
 45 3 1 3 4 2 2 1 1 4 3 2 1 1 1 4 3 4 4
 46 4 2 2 2 1 4 1 3 4 1 4 2 1 3 2 2 3 3
 47 3 2 5 3 2 1 5 2 3 1 2 5 3 2 3 1 1 5
 48 2 1 1 1 4 3 4 1 4 4 1 4 4 3 2 3 1 3
 49 2 2 2 2 3 1 2 4 4 3 1 1 3 3 4 1 3 1
 50 1 4 1 2 5 3 2 4 3 3 4 1 5 1 4 3 4 1
 51 3 1 1 4 1 1 3 1 2 1 1 4 3 4 2 1 1 3
 52 1 3 4 3 4 4 3 5 4 3 3 1 1 3 5 2 2 4
 53 4 1 1 4 1 4 3 2 1 2 3 2 1 4 1 1 2 2
 54 3 3 3 4 2 1 2 5 1 4 2 3 3 3 1 5 5 3
 55 5 1 4 1 2 4 3 1 3 1 4 3 1 4 2 4 4 1
 56 3 2 1 4 2 1 3 1 3 3 1 4 1 2 3 4 3 4
 57 4 2 3 4 4 1 4 2 3 4 5 1 4 3 2 2 4 2
 58 5 1 4 1 2 3 1 1 3 3 4 1 3 3 1 1 1 1
 59 3 4 1 4 2 1 2 1 4 3 4 3 4 3 4 3 4 3
 60 2 1 1 1 4 1 2 4 3 1 4 1 1 3 1 3 2 1
 61 3 4 2 1 3 5 3 1 2 1 5 1 3 3 1 1 4 3
 62 4 2 1 1 3 3 3 4 4 1 3 3 1 2 1 1 1 3
 63 5 3 5 4 5 5 2 2 1 3 4 5 2 5 3 3 1 2
 64 3 2 2 5 1 3 3 2 1 4 4 3 4 3 4 5 1 5
 65 4 3 3 1 1 4 2 5 1 5 5 1 4 4 2 1 1 5
 66 1 4 3 2 4 1 1 2 4 4 2 1 3 1 1 3 1 2
 67 3 3 1 2 2 1 2 1 1 4 1 1 3 1 1 1 1 3
 68 3 3 2 1 3 4 1 4 1 2 1 2 1 1 4 3 4 4
 69 4 3 3 1 4 4 3 2 2 4 2 1 4 4 4 2 4 2
 70 4 2 3 4 4 1 2 4 3 4 4 3 4 4 1 1 2 1
 71 1 3 3 2 1 1 1 4 2 4 3 4 4 3 4 3 4 2
 72 4 2 1 2 1 2 5 3 3 5 2 4 4 2 5 5 4 3
 73 4 1 4 2 3 4 2 2 4 3 3 4 2 1 4 4 1 4
 74 1 1 4 4 4 4 2 2 1 1 3 3 4 3 1 4 2 3
 75 1 3 2 4 4 3 1 1 1 1 1 1 1 3 4 3 1 3
 76 4 2 4 3 4 4 2 1 2 1 4 4 4 2 1 3 4 3
 77 5 4 2 1 2 4 3 5 2 5 3 2 1 4 5 2 2 1
 78 2 1 2 1 2 1 1 2 4 3 1 4 3 4 4 4 3 3
 79 1 2 4 1 1 1 1 2 3 2 2 4 1 3 1 3 3 4
 80 1 2 1 3 3 1 3 2 3 3 4 1 4 3 2 2 3 4
 81 2 2 2 3 1 1 1 3 2 4 1 3 4 3 1 4 4 4
 82 1 4 4 3 4 2 1 1 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3
 83 3 4 1 4 2 2 1 1 2 4 4 4 3 3 1 4 1 4
 84 2 1 4 4 4 4 2 3 4 4 4 4 1 4 4 1 2 4
 85 4 1 1 4 4 4 2 4 1 3 3 1 1 2 4 4 4 4
 86 1 3 1 4 3 2 4 4 3 4 3 4 3 4 4 4 3 1

87	5	2	1	5	3	5	1	1	4	1	2	2	5	2	2	3	1	3
88	3	3	2	4	1	2	1	1	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4
89	4	1	3	4	2	3	4	4	2	4	3	3	1	4	4	1	3	4
90	2	2	3	3	4	1	1	4	2	4	4	1	1	1	2	2	3	1
91	1	3	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1
92	4	1	2	5	1	1	1	1	3	1	2	4	4	4	1	5	3	2
93	2	4	4	3	2	3	2	4	4	1	3	1	2	1	3	3	1	1
94	2	1	2	2	1	3	1	4	2	3	1	3	1	1	4	1	3	4
95	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	4	4	3	3	2
96	5	4	5	4	1	5	1	5	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4
97	5	2	3	3	1	5	3	4	2	2	4	5	2	2	5	3	3	3
98	1	1	4	1	4	2	1	3	4	3	3	2	1	1	2	2	3	2
99	3	5	2	4	1	3	5	1	5	3	1	5	3	1	4	3	1	4
100	4	3	4	3	4	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	4	3
101	1	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	2	1
102	5	4	3	2	1	4	3	1	4	1	1	3	1	2	2	1	2	3
103	2	1	3	3	5	4	2	1	1	5	4	3	4	4	5	4	4	3
104	4	4	1	1	2	1	3	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4
105	4	3	1	3	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	4	1	3	4
106	5	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1
107	5	4	2	1	1	1	2	4	4	1	4	2	1	2	1	2	4	3

Nro	s19	s20	s21	s22	s23	s24	s25	s26	s27
1	3	1	4	1	4	4	1	1	1
2	3	4	3	1	3	4	4	1	1
3	4	1	1	1	1	1	3	1	4
4	1	4	3	4	3	2	1	3	2
5	3	4	1	4	1	1	1	3	4
6	4	2	5	5	5	1	3	3	3
7	3	4	3	5	5	3	4	5	3
8	1	2	1	4	1	3	1	1	1
9	4	2	4	3	1	4	1	3	4
10	2	4	3	2	1	5	2	1	3
11	1	1	3	5	5	5	1	1	5
12	2	4	5	5	2	3	3	2	2
13	1	4	2	1	2	4	4	3	5
14	1	1	4	3	4	4	5	3	2
15	4	4	5	2	1	2	1	4	4
16	5	3	3	2	2	1	2	1	1
17	4	4	4	3	3	3	4	4	1
18	1	2	1	2	2	3	3	2	2
19	1	4	4	3	1	2	1	1	2
20	2	4	1	3	1	4	4	3	4
21	5	1	2	2	4	2	3	2	3
22	2	4	2	3	2	2	3	2	4
23	5	4	4	4	3	5	4	2	2
24	1	4	3	1	3	3	4	3	2
25	2	2	4	1	1	1	4	2	4
26	1	1	1	1	4	3	3	1	1
27	1	5	5	3	2	4	5	1	2
28	1	1	2	1	1	4	1	4	3
29	5	3	4	4	3	3	4	1	1
30	2	4	4	1	4	3	1	1	4
31	1	4	3	4	1	3	1	1	2
32	1	2	1	1	1	4	1	2	1
33	2	1	4	4	3	3	2	3	4
34	4	5	4	3	4	2	1	2	1
35	2	3	1	4	3	4	1	1	4
36	2	1	2	2	3	1	1	3	3
37	3	1	2	1	1	3	2	1	1
38	2	3	3	5	1	1	1	5	1
39	2	3	4	1	4	1	1	1	1
40	3	2	1	2	4	2	1	3	2
41	4	1	3	2	2	3	3	1	2
42	2	2	4	1	1	3	3	2	1
43	1	3	5	3	2	1	2	3	1
44	2	4	3	4	1	4	2	3	1

45	3	4	4	3	4	4	3	4	4
46	1	1	4	4	4	3	4	1	3
47	4	1	5	4	3	1	2	1	4
48	4	2	4	2	3	2	4	3	4
49	2	1	1	1	4	1	2	1	1
50	1	2	4	2	5	1	4	5	1
51	2	1	1	2	4	3	1	4	1
52	3	1	5	1	5	3	1	1	4
53	2	4	4	3	2	2	2	3	2
54	5	1	5	3	2	1	3	4	4
55	1	2	4	3	1	1	1	2	1
56	4	3	1	1	1	1	3	4	3
57	2	3	5	2	1	1	2	2	5
58	1	4	1	3	1	2	4	1	2
59	4	4	4	3	2	5	3	5	3
60	1	2	2	1	4	3	1	2	2
61	1	3	5	4	2	1	1	2	5
62	3	4	4	3	3	2	1	3	2
63	2	4	1	1	3	2	4	3	1
64	2	1	3	1	5	5	4	3	5
65	2	4	1	3	5	5	4	3	2
66	3	1	4	4	2	1	1	3	4
67	4	3	1	2	2	1	3	1	1
68	3	4	3	4	5	2	2	4	5
69	2	4	4	1	1	3	3	4	4
70	1	1	2	1	4	3	4	4	2
71	4	1	3	4	2	3	4	3	4
72	1	4	5	1	2	2	1	1	2
73	3	2	2	4	4	2	4	4	2
74	3	2	1	1	2	1	4	4	1
75	4	1	2	2	4	2	1	1	1
76	4	4	1	2	1	1	4	4	4
77	1	2	1	1	1	2	5	1	3
78	4	4	4	2	4	3	3	4	2
79	4	2	4	4	2	4	3	2	4
80	3	2	1	1	4	2	4	2	3
81	3	2	2	1	1	2	3	2	4
82	4	3	2	4	1	4	1	2	3
83	2	4	2	4	4	2	4	4	1
84	1	2	4	4	4	1	3	3	1
85	4	1	1	2	4	4	4	1	4
86	1	4	4	4	1	1	1	3	1
87	4	1	1	4	1	3	1	1	3
88	2	2	2	4	1	4	4	4	4
89	1	4	1	2	2	4	2	1	3

90	1	3	1	1	1	4	2	4	1
91	4	4	3	1	3	1	4	2	1
92	1	5	1	4	2	1	5	4	3
93	5	4	1	1	1	3	2	5	2
94	4	1	3	1	1	1	4	3	1
95	1	2	3	1	3	2	4	3	1
96	1	4	2	5	1	1	1	2	2
97	1	2	3	5	2	2	1	5	2
98	3	1	4	1	1	4	4	4	2
99	5	1	1	5	2	1	4	3	1
100	4	1	1	1	1	2	3	3	3
101	4	3	1	4	4	3	3	1	3
102	2	1	1	1	3	2	1	1	4
103	5	2	3	1	1	2	5	5	3
104	3	1	2	1	2	1	1	1	3
105	1	1	1	3	4	3	1	1	3
106	4	1	2	2	3	1	1	4	1
107	4	3	1	4	4	4	1	2	1

Anexo 6: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio in situ

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación

Sr. Crnl. PNP. JEFE DE LA DIVISIÓN DE OPERACIONES ESPECIALES DE LA
REGIÓN POLICIAL CALLAO.

SC.

Ciudad.

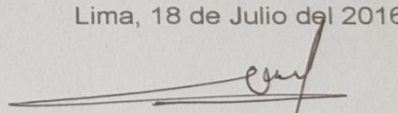
Yo, Juan Fredy ZARTAE JUARADO, Coronel PNP ®, con DNI No 09606463,
domiciliada en el Jr. Barcelona Nro.229 Pueblo Libre, me presento y expongo:

Que estando desarrollando el curso de Diseño de trabajo de Investigación en la
Maestría de Gestión Pública de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar
Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de Investigación en su
Institución sobre "EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFCCIÓN LABORAL
EN EL PERSONAL DIVISIÓN DE OPERACIONES ESPECIALES DE LA SUB
REGIÓN POLICIAL CALLAO- 2016".

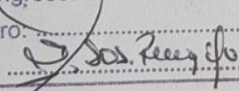
POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 18 de Julio del 2016



Juan Fredy Zárate Jurado
DNI.09606463

DIVO PESP-PNP-CALLAO
MESA DE PARTES
F. de Ingreso: **19 JUL. 2016**
Registro:
Firma: 

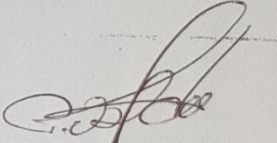
CONSTANCIA

-----Por intermedio del presente documento se hace Constar que JUAN FREDY ZARATE JURADO, identificado con DNI. N° 09606463, ha sido autorizado a fin de realizar su trabajo de Investigación en esta dependencia sobre "EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFCCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DIVISIÓN DE OPERACIONES ESPECIALES DE LA REGIÓN POLICIAL CALLAO.

---Se expide la presente para los fines del interesado. -----

Callao, 19 de Julio del 2016




OP - 168864
PEDRO MANUEL VALDIVIESO CHIRA
CORONEL PNP
IFFE DIVOPESP REGPOL - CALLAO

Anexo7:Artículo Científico**TÍTULO**

Burnout y satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016.

AUTOR: Br. Juan Fredy Zárate Jurado. zajur@hotmail.com. División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao.

1. RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación estuvo conformada por 140 policías de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016 se procedió a calcular la muestra y resultó 107 policíascabe precisar que el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental es así que para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario de Maslach para medir el burnout y el documento realizado por Palma para medir la satisfacción laboral, en tal sentido para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba de Correlación de Spearman.

Finalmente se demostró que existe correlación negativa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.($Rho = -.782$, $p = .000$), del mismo modo existe correlación negativa y moderada entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.($Rho = -.547$, $p = .000$, $Rho = -.445$, $p = .000$, $Rho = -.434$, $p = .000$).

Palabras Clave: Burnout, satisfacción laboral, policía, despersonalización, realización personal y agotamiento emocional.

2. ABSTRACT.

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Burnout and the job satisfaction in the personnel of the Division of Special Operations of the Callao Police Region. 2016.

The population or universe of interest in this investigation was made up of 140 police officers from the Special Operations Division of the Callao Police Region 2016, the sample was calculated and 107 police officers were asked to specify that the method used in the investigation was the hypothetico-deductive method, Of non-experimental design is so that for the data collection Maslach's questionnaire was used to measure burnout and the document made by Palma to measure job satisfaction, in this sense for the test of hypothesis was applied the Spearman Correlation test .

Finally, it was shown that there is a negative and strong correlation between Burnout and job satisfaction in the Special Operations Division of the Callao Police Region 2016. (Rho = - 782, p = .000), likewise there is a negative and moderate correlation Between emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment with job satisfaction in the Special Operations Division of the Callao Police Region 2016. (Rho = -.547, p = .000, Rho = -.445, p = .000, Rho = -.434, p = .000).

Keywords: Burnout, job satisfaction, police, depersonalization, personal fulfillment and emotional exhaustion.

3. INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “Burnout y satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y cuatro específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La población se delimitó a 140 policías de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los

antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

4. METODOLOGÍA.

Investigación aplicada, enfoque Cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño descriptivo correlacional no experimental

Población.

Constituida por 140 policías de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016 y la muestra fue de 107 policías.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación recopiló datos a través de la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Cuestionario de Maslach para medir el burnout, asimismo para la variable satisfacción laboral se realizó utilizando el cuestionario de Palma.

8. RESULTADOS.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados existe correlación negativa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

9. CONCLUSIONES.

Primera: Existe correlación negativa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = $-.782$, $p = .000$)

Segunda: Existe correlación negativa y moderada entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = $-.547$, $p = .000$)

- Tercera:** Existe correlación negativa y moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = -.445, p= .000)
- Cuarta:** Existe correlación negativa y moderada entre la realización personal y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. (Rho = -.434, p= .000)

10. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Lima: PUCP.
- Ángeles, J. (2016). *Burnout y cultura organizacional según los docentes de la I.E. Santísimo nombre de Jesús, San Borja 2015*. (Tesis de maestría). Lima: UCV.
- Arrieta, C., y Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades de psicología*, 67-89.
- Bonillo, D., y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo 11*, 189-200.
- Broncano, Y. (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de San Bartolomé*. (Tesis de maestría). Lima: USMP.
- Buzzetti, M. (2005). *validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Chile: Universidad de Chile.
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 1-2.
- Chiang, M., Salazar, C., y Nuñez, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*. Bio Bio: Universidad del Bio Bio.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 67-80.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (s.f.). *Guía sobre el Síndrome de quemado (burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A., y González, J. (s.f.). *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Copado, F., y Rodríguez, D. (2015). *El síndrome de burnout en el ámbito policial*. Sevilla: Sip.An.
- Corredor, N., y Marín, L. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico. *Sinapsis. Revista de investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*, 63-73.
- Davis, K. y. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dorta, C., y González, I. (2003). *La motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica tropicana según la teoría de las expectativas (porter-Lawler)*. (Tesis de grado). Caracas: Universidad Católica andrés Bello.
- Escudero, J., y Delfin, L. A. (2015). Estudio de la relación entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (Burnout) y el género en el personal operador de atención ciudadana de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Veracruz, México. 2014-2015. *Revista de Sistemas y gestión educativa*, 222-237.
- Freudenberger, H. (1973). The psychologist in a free clinic setting: An alternative model in health care. *Psychotherapy: Theory, REasearch, and Practice*, 10, 52-61.
- Freudenberger, H., y Richelson, G. (1980). *Burn-out: The high cost of hih achievement*. New York: Anchor Press.
- Fuentes, M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividada*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). perspectivas teóricas y modelos interprettivos para el estudio del síndrome de quemarse en el trabajo. *Anales de psicología*, 261-268.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Cuyo: Universidad Nacional de Cuyo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1-40.

- Martínez, H., y Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 37-43.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Palo alto*. California: Universidad de California.
- Maslach, C., Jackson, S., y Schwab, R. (1986). *Educators Survey*. . Palo alto: Consulting Psychologists Press.
- Méndez, C. (2008). *Metodología práctica para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: McGrawHill.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Napione, M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de Tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Otero, J. (2011). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Palma, S. (2000). Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en Psicología*, 11-21.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2005). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Education.
- Rojas, J., y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad privada y Criminalística*, 1-17.
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima*. (Tesis pregrado). Lima: PUCP.
- Sánchez, V.:. (2016). *Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad en un establecimiento penitenciario de Lima*. (Tesis de pre grado). Lima: PUCP.

Werther, W., y Davis, J. (2003). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Yuky, W. (1990). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: CECSA.