



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de Burnout y Motivación Laboral en Agentes Policiales
durante la Pandemia de la COVID- 19 en Lima Metropolitana

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORAS:

Buamsche Almendariz, Mirella Antuanet (ORCID: 0000-0002-1910-2248)

Guerrero Trujillo, Claudia Sara (ORCID: 0000-0001-9140-8607)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID:0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado principalmente a nuestra familia por haber sido nuestro gran apoyo a lo largo de toda nuestra carrera universitaria y a lo largo de nuestra vida. A todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres y abuelos: Carmen y Nelly; Patricia y Omar; David y Nolberta, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestro docente asesor por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra investigación, quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra.....	22
Tabla 2. Consistencia interna de los instrumentos.....	26
Tabla 5. Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Motivación Laboral	28
Tabla 6. Correlación entre agotamiento emocional y las dimensiones de motivación laboral.....	29
Tabla 7. Correlación entre despersonalización y las dimensiones de motivación laboral.....	30
Tabla 8. Correlación entre sentimiento de bajo logro y las dimensiones de motivación laboral.....	31
Tabla 9. Niveles de la variable síndrome de burnout en la muestra de estudio.....	32
Tabla 10. Niveles de la variable motivación laboral en la muestra de estudio.....	33
Tabla 11. Matriz de operacionalización de la variable 1 – Síndrome de Burnout.....	48
Tabla 12. Matriz de operacionalización de la variable 2 – Motivación Laboral.....	49
Tabla 3. Consistencia interna del instrumento motivación laboral.....	50
Tabla 4. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables de estudio	50

Resumen

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento emocional, físico y mental que causa insatisfacción laboral y un elevado nivel de estrés. La motivación laboral se refiere a todos los factores y reconocimientos que una organización les hace a sus trabajadores para comprometerlos con sus funciones y conseguir su adecuado rendimiento. De este modo, para el objetivo general de la investigación se planteó analizar la relación que existe entre las variables expuestas anteriormente. Al mismo tiempo, se desarrolló una investigación de tipo básico con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Además, se utilizó el Inventario Burnout de Maslach y Jackson, adaptada por Callirgos (2018) y el Cuestionario de Motivación Laboral creado por Franco (2017). Los instrumentos mencionados fueron aplicados en una muestra de 210 agentes policiales de Lima Metropolitana. Finalmente se encontró que existe una correlación negativa entre dichas variables (-0.31), concluyendo que, a mayor síndrome de burnout, menor será la motivación laboral en los agentes policiales.

Palabras Claves: síndrome de burnout, motivación laboral, agentes policiales

Abstract

Burnout syndrome is a state of emotional, physical and mental exhaustion that causes job dissatisfaction and a high level of stress. Work motivation refers to all the factors and acknowledgments that an organization makes to its workers to commit them to their functions and achieve adequate performance. In this way, for the general objective of the research, it was proposed to analyze the relationship that exists between the variables set out above. At the same time, a basic type of research with a non-experimental, correlational and cross-sectional design was developed. In addition, the Maslach and Jackson Burnout Inventory, adapted by Callirgos (2018), and the Work Motivation Questionnaire created by Franco (2017) were obtained. The edited instruments were applied to a sample of 210 police officers from Metropolitan Lima. Finally, it was found that there is a negative connection between these variables (-0.31), concluding that the higher the burnout syndrome, the lower the work motivation of police officers.

Keywords: burnout syndrome, work motivation, police officers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el país se encuentra en estado de emergencia sanitaria, esto como medida preventiva a causa de la pandemia propuesta por el gobierno actual. Aquello ha traído diferentes consecuencias y muchos aspectos de la vida se han visto afectados, en medio de ellos, el ámbito laboral.

Una de las instituciones que se ha visto afectada es la Policía Nacional del Perú, se sabe que pertenecer a mencionada institución incluye el desempeño de diferentes funciones que desencadenan elevados niveles de estrés ya que los agentes policiales participan en contextos de violencia, amenazantes, rigurosos, e incluso se ven obligados a enfrentar situaciones en las que no tienen el apoyo de los pobladores (Bazán y Cerna, 2019). Es por ello que, la motivación de los agentes policiales depende de la manera en cómo desarrollan sus funciones, la consideración que le dan a su puesto y el grado de habilidades comunicativas que tienen con sus colegas (Quiroz, 2019).

Se debe resaltar que, los agentes policiales trabajan las 24 horas del día enfrentando las diversas situaciones amenazantes con las que tienen que lidiar, esto puede afectar su motivación laboral ya que la población espera que la policía desarrolle sus funciones adecuadamente pero no recibe el reconocimiento que ellos esperan. En el Perú, Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012), señalaron que en distintas organizaciones del Estado como ministerios, municipalidades e instituciones policiales indagan sobre cómo originar una mejor condición de vida, mencionadas organizaciones están sujetas en su mayoría a sus trabajadores; de este modo, en una investigación realizada en tres municipalidades se concluyó que el 70% de los operarios no se sentían reconocidos, el 30% nota que no cuentan con las condiciones necesarias para realizar sus actividades y el 45% se siente desmotivado.

Frente a esta problemática, la salud mental de los agentes policiales, quienes trabajan en primera línea frente a situaciones peligrosas y condiciones limitadas, ha tenido un fuerte impacto. Syed, Ashwick,

Schlosser, Jones, Rowe y Billings (2020) demostraron en 67 estudios con integrantes de las fuerzas del orden, ejecutado en 24 países, donde un 14,2% mostró trastorno de estrés postraumático y un 9.6% presentó trastorno de ansiedad generalizada.

En este mismo contexto, Lecca (2017) menciona que el estrés no solo afecta la condición de vida de una persona, sino también influye en otros aspectos como su salud mental. Al mismo tiempo, en su estudio realizado en agentes policiales encontró que en los grados de burnout el 52.1% se encuentra en un nivel medio, aunado a esto el 40.8% ubicándose en un nivel bajo en los grados de estrés, de igual manera, solo el 7.1% resultaron en un nivel alto encontrándose en el síndrome de Burnout.

Como se puede apreciar el síndrome de burnout y motivación en el contexto laboral tiene una gran importancia en muchos trabajadores, en especial de policías; sin embargo, no se han encontrado muchos estudios que correlacionen dichas variables, es por ello que se planteó analizar la asociación de dichas variables.

Ante ello, surge la pregunta siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y motivación laboral?

Por otro lado, la presente investigación tiene relevancia social, ya que, como se mencionó en la realidad problemática los elevados niveles de estrés y escasa motivación laboral desencadenan en los agentes policiales problemas no solo con su salud mental sino también en su calidad de vida e incluso en su desempeño laboral por no tener las adecuadas condiciones para poder gestionar de manera efectiva sus funciones, poniendo en riesgo de esta manera el orden público.

En paralelo, se encontró una justificación práctica ya que, si se adquiere la relación entre los fenómenos estudiados, posteriormente se podrá contribuir a fomentar la implementación de programas para la prevención del estrés laboral e impulsar la promoción de la motivación laboral.

Al mismo tiempo, la investigación posee una justificación metodológica, porque si bien los instrumentos seleccionados ya han sido anteriormente adaptados a la población de estudio, posteriormente les servirá a autores que deseen hacer un estudio correlacional con las variables utilizadas.

Finalmente, el estudio es teóricamente importante porque, evalúa la pertinencia de la teoría de Maslach y Jackson (1981) donde señalaron que el Síndrome de Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, ya que se va a usar esta variable para relacionarla con motivación laboral.

Ante ello, surge el objetivo general que se propuso fue: determinar la relación que existe entre Síndrome de burnout y motivación laboral en agentes policiales durante la pandemia de la Covid-19 en Lima Metropolitana. Como objetivos específicos: a) Establecer el vínculo que existe entre la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout y las dimensiones de la variable motivación laboral (necesidad fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad social, necesidad de autoestima y necesidad de autorrealización) b) Establecer el vínculo que existe entre la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout y las dimensiones de la variable motivación laboral (necesidad fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad social, necesidad de autoestima y necesidad de autorrealización), c) Establecer el vínculo que existe entre la dimensión sentimiento de bajo logro de la variable síndrome de burnout y las dimensiones de la variable motivación laboral (necesidad fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad social, necesidad de autoestima y necesidad de autorrealización), d) Identificar los niveles de la variable síndrome de burnout en los agentes policiales, durante la pandemia de la Covid-19 en Lima Metropolitana y e) Identificar los niveles de la variable motivación laboral en los agentes policiales, durante la pandemia de la Covid-19 en Lima Metropolitana.

De lo anterior, la hipótesis general que se desprende fue: Existe relación entre síndrome de burnout y motivación laboral en agentes policiales durante la pandemia de la Covid-19 en Lima Metropolitana. De esta forma, se deriva la siguiente hipótesis específica: Existe relación entre las dimensiones de Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización, sentimiento de bajo logro) y las dimensiones de Motivación Laboral (Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización).

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes se utilizaron las siguientes bases de datos como estrategias de búsqueda: Scopus, ScienceDirect, Ebscohost y el buscador de Google Académico, esta búsqueda comprendía los operadores booleanos “and”, “y”; las palabras claves “síndrome de burnout”, “motivación laboral”, “policía”, “relación”, “work motivation”, “burnout syndrome”, “relation” y “police”, considerando investigaciones hasta con 5 años de antigüedad. Se valoraron artículos y tesis, de acceso abierto y texto completo, en inglés y español. Obteniendo un total de 2 investigaciones que comprenden ambos fenómenos estudiados:

Bouverie y García (2017) en su estudio con el propósito de conocer la relación entre motivación laboral y Síndrome de Burnout en una población de 74 colaboradores de la Escuela de Aviación Civil del Perú en la ciudad de Lima. Para la medición, se aplicaron los instrumentos de Maslach Burnout Inventory – General Survey y el Revised Motivation at Work Scale. Como resultado se encontró la existencia de una relación negativa entre las variables, sin embargo, se detalla que entre la dimensión motivación intrínseca y las tres dimensiones del Burnout se encontró una asociación positiva con los siguientes valores; ($Rho=.313^{**}$ - Agotamiento emocional), ($Rho=.265^{**}$ -Eficacia profesional) y ($Rho=.315^{**}$ -Indiferencia). Manifestando que la motivación intrínseca, es lo más esencial para disminuir los efectos del burnout.

En este mismo contexto, Cáceres y Liñán (2019) en Trujillo, realizaron un estudio con el objetivo de conocer la relación entre el síndrome de burnout y motivación laboral, en la población de 505 agentes policiales. Los instrumentos que se utilizaron fueron el inventario Maslach Burnout Inventory – General Survey de Maslach, Jackson y Leiter (1996) y la Escala de Motivación Laboral de Steers y Braunstein (1976). En el resultado se precisó que existe una relación inversa ($Rho=.536^{**}$). Además, en sus dimensiones se obtuvo que en la variable de síndrome de burnout sus dimensiones se relacionaron en efecto pequeño, medio y grande con las dimensiones de motivación laboral, a su vez, agotamiento emocional se relaciona directamente en efecto medio y grande con necesidad de logro y

necesidad de poder (.244**), y de manera negativa con la necesidad de afiliación (-.264**); la dimensión cinismo se vincula de manera directa de efecto medio con necesidad de poder (.142**); y eficacia profesional se correlaciona de manera directa de efecto pequeño con necesidad de poder (.112*) y de manera negativa con la necesidad de afiliación (-.171**).

Teniendo en cuenta las estrategias de búsqueda que se aplicaron al indagar sobre los antecedentes nacionales e internacionales para la presente investigación, se consideraron los siguientes estudios debido a la poca información que se encontró:

En un estudio realizado en Cajamarca por Burga y Chávez (2019), realizaron una investigación no experimental transversal, correlacional; en la cual tuvieron como objetivo analizar la relación existente entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral. Asimismo, se usó una muestra de 120 colaboradores de la empresa MAXLIM SRL. Los instrumentos utilizados fueron el inventario IBM de Maslach y construyeron un instrumento para medir las variables de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, respectivamente. Además, en los niveles de síndrome de burnout mostró un nivel bajo resultando 95.83%.

Por otro lado, en la investigación no experimental - transaccional correlacional realizada por Prado (2018), desarrolló un estudio buscando encontrar la correlación entre la motivación laboral y el trabajo en equipo, además conocer el nivel de motivación laboral. Utilizó 2 cuestionarios de creación propia que fueron validados previamente por expertos y demostrando ser altamente confiables según sus resultados del alfa de Cronbach; en una muestra de 31 policías en Apurímac. A su vez, se obtuvo un 80,65% representando una baja motivación laboral y un 19,35% representando un nivel de alta motivación laboral, lo cual indica que la muestra encuestada manifiesta un nivel de baja motivación laboral.

Asimismo, Tejada (2016) realizó una investigación descriptiva correlacional. En dicho estudio se pretendió encontrar la unión entre motivación y satisfacción laboral en 30 suboficiales de tránsito en Lima, en el que utilizó cuestionarios de su autoría validado por los correspondientes jueces expertos para medir sus variables de motivación y satisfacción

laboral. Asimismo, encontraron que un 36,14% de la muestra manifiesta un buen nivel de motivación, un 63,51% manifiesta un nivel regular de motivación, por último, un 0.35% presenta una mala motivación.

En el ámbito internacional, Cruz y Puentes (2017) desarrollaron un estudio descriptivo correlacional, en la que se plantearon como propósito reconocer la existencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad. Los instrumentos que aplicaron fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (a.72) y la escala de estrategias de Coping Modificada (EECM), en una población de 113 guardas de seguridad. De este modo, se evidenció que, en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8 %) y altos (9,7 %); en agotamiento emocional, niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %); y en cinismo, niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %).

Montero, Cortés y Hernández (2020) en Colombia desarrollaron un estudio descriptivo correlacional, su objetivo fue analizar la correlación de síndrome de burnout y sistema de beneficios e incentivos de la policía nacional de Colombia. Trabajaron en una muestra de 1817 agentes policiales a quienes se les aplicó el inventario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. Además, demostraron que en la dimensión de desgaste emocional existen niveles altos de (0.94), mientras que en la dimensión de cinismo denota niveles medios altos (0.98) y finalmente en eficacia profesional manifiesta niveles medios bajos (0.65).

Años después, Córdoba, Bedoya, Caicedo y Cadavid (2021) en Colombia - Medellín desarrollaron un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional; en la cual tuvieron como finalidad identificar la posible relación entre el estrés y motivación laboral, que afrontan los patrulleros en una ciudad de Colombia. El estudio fue realizado con una muestra de 22 patrulleros a los que se les aplicó las pruebas de MBI – HSS Maslach Burnout Inventory y R-MAWS Escala de Motivación Laboral. Se obtuvieron como resultado que los funcionarios presentan niveles bajos de estrés y motivación. Asimismo, en la dimensión de agotamiento emocional con despersonalización se adquirió una

correlación positiva de 0.8, mientras que en la dimensión de desmotivación se obtuvo una correlación negativa de -0.5. Además, la dimensión de despersonalización con desmotivación obtuvo una correlación negativa de -0,5, mientras que con la dimensión de regulación intrínseca se obtuvo un resultado positivo de 0,6. Finalmente, la dimensión de realización personal obtuvo un resultado positivo de correlación demostrando un valor de 0,6.

Diversos autores han definido el síndrome de burnout desde diferentes aspectos, dentro de ellos se encuentran:

Gil- Monte & Peiró (1997), conceptualizan al síndrome de burnout como una respuesta al estrés en el ámbito laboral producto de un proceso de revaloración del desenvolvimiento en el campo laboral de uno mismo y cuando las técnicas de afrontamiento aplicadas no dan un resultado positivo. Así mismo, los cambios acontecidos en el ámbito socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido de manera significativa al desarrollo y a la expansión del síndrome de quemarse por el trabajo actualmente (Gil-Monte, 2002).

Años después, Pines y Aronson (1988) proponen una definición más completa del síndrome de burnout mencionando que es una circunstancia de cansancio físico, mental y emocional causado por permanecer en un trabajo que ocasiona escenarios emocionalmente demandantes.

Asimismo, Schaufeli y Enzmann (1998) plantean una de las definiciones más aceptadas actualmente, considerando que el síndrome de burnout es un estado permanente de la mente en relación con el trabajo, además mencionan que sus características son desconsuelo, agotamiento, baja motivación, sentido de competencia reducida y aumento de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Además, Hernández, Méndez y Rojas (2021) mencionan que no solo los agentes policiales de mayor periodo de actividad son los más expuestos a sufrir síndrome de burnout (lo que conlleva un bajo desempeño laboral y deterioro de la integridad física) sino también los agentes policiales de menor tiempo de actividad; en ambos casos; manifiestan una serie de consecuencias tales como: el deterioro físico (agotamiento), emocional

(desgaste emocional), psicológica (rasgos depresivos) y en el ámbito laboral (bajo rendimiento laboral).

Para el presente estudio se trabajó con el siguiente enfoque teórico: Maslach y Jackson (1981) señalaron que el burnout es un síndrome de agotamiento emocional. Además, consideraron una perspectiva tridimensional representada por:

Agotamiento Emocional, que se explica como la fatiga y el desgaste físico, psicológico o ambos (Maslach y Jackson, 1981), aumentando la probabilidad de manifestar un conjunto de sentimientos como la frustración y tensión, debido a que no se encuentran motivados en el campo laboral, la falta de energías y recursos, desprendiéndose dificultades como la ansiedad y el cansancio (Cordes y Dougherty, 1993).

Despersonalización, que comprende las actitudes, sentimientos y las respuestas negativas; en el que el individuo se aleja de las personas con las que trabaja mostrando una actitud irritable, despectiva, irónica, incluso trata de culpar a terceros por sus frustraciones, por lo cual se manifiestan dificultades interpersonales y aislamiento (Maslach y Jackson, 1981).

Sentimiento de bajo logro, se manifiesta cuando las obligaciones que se requieren propasan sus competencias, teniendo como consecuencia actitudes negativas consigo mismo y hacia su labor, evitando de esta manera vínculos profesionales, baja productividad e incluso baja autoestima (Maslach y Jackson, 1981).

Con respecto a la variable de motivación laboral. Se entiende que el personal de empresas de diferentes rubros, se basan en el entusiasmo y compromiso que ejercen día con día para el cumplimiento de sus funciones y con ello, generar el éxito deseado (Franco, 2018). Cada fase de la vida del ser humano está conformada por diversos aspectos, tales como: las actitudes y propósitos y el esfuerzo lo cual afecta a la motivación de una persona.

Según Elliot y Cavington (2001) menciona que la motivación es una construcción teórica que se lleva a cabo para exponer el comportamiento. es el incentivo de las acciones, deseos y necesidades del individuo.

Naranjo (2009), exponen que la motivación es fundamental en la realización del individuo y orienta las acciones en base a sus objetivos definidos, así mismo, permite a la persona tener un enfoque claro y con ello va desencadenar el éxito que la persona desea para sí mismo.

Chiavenato (2017) expone que la motivación resulta ser un factor en el ámbito psicológico que aporta al compromiso de un individuo, siendo un conjunto de aspectos que activa y dinamiza el comportamiento del sujeto a poder alcanzar sus objetivos (López, 2005). A su vez, se relaciona con el comportamiento humano por la cual es causado por aspectos internos y externos en los que las necesidades y deseos de superación motivan al sujeto en diferentes ámbitos (Chiavenato, 2017).

En un contexto organizacional, la motivación laboral se basa en el resultado de la interrelación del sujeto y el estímulo en el ámbito laboral con el propósito de generar elementos que impulsen y motiven al trabajador a lograr sus objetivos (Peña y Villón, 2018). A su vez, Huilcapi, Castro y Jácome (2017) mencionan que la motivación en el ámbito laboral es el valor que una persona le pone a determinada situación con el fin de aumentar la necesidad de realizar cierta acción o bien deje de hacerlo.

Dentro de la motivación laboral, se desprenden dos tipos de motivación: motivación intrínseca, que consiste en el grado de intensidad y perseverancia que demuestra un individuo al realizar sus pendientes sin sentir presión, es el tipo de motivación que surge espontáneamente lo cual genera decisión y buen ánimo al buscar cumplir sus objetivos. (Orbegoso, 2016) beneficiando la capacidad de crecer, expresarse y fortalecer su creatividad (Davis y Newstrom, 2003; Fischman, 2002). Además de la motivación extrínseca que se basa, en el proceso del deseo del ser humano para realizar una tarea con mayor esfuerzo y lograr objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2014), motivado por incentivos y recompensas de la actividad que un empleado realiza para cumplirlos (León, 2017).

Existen diversas causas por la cual los agentes policiales están propensos a sufrir s. de burnout. Molina (2020) realizó un estudio de

revisión sistemática en la que concluyó que la exacción, insatisfacción laboral y la amplificación fenomenal de la jornada, actúan como principales factores a desligar dicho síndrome. Así mismo, los oficiales con mayor tiempo de servicio o de bajos rangos son los más expuestos a niveles altos de dicho síndrome, debido al deterioro, acumulación de labores y prolongación de jornadas laborales, en otros estudios, se halló que oficiales con menor tiempo de servicio también son proclives a padecer s. de burnout por la falta de experiencia, el encargo excesivo y acumulación de tareas por parte de oficiales de altos rangos.

Asimismo, Molina (2020) menciona que existen diversas consecuencias generadas por el síndrome de burnout en las cuales las personas pueden sufrir afectando su rendimiento laboral, entre ellas se encuentran las consecuencias físicas (el cansancio, dolores en distintas partes del cuerpo, contracturas, entre otros), emocionales (agotamiento severo, sentimiento de fracaso ante cualquier situación, poca tolerancia, falta de atención focalizada y despersonalización, y sobre todo ausencia del compromiso laboral), y conductuales (conductas adictivas ante cualquier sustancia, agresividad, hostilidad, bajo rendimiento laboral).

La motivación laboral en agentes policiales es un factor fundamental dentro del desempeño en los mismos, que influye también del entorno laboral de los policías, es importante brindar un buen servicio, sentirse cómodo, y a gusto con la labor que se hace, ello permite que las diligencias fluyan de manera natural y se refleje en sus resultados, sin embargo, reconocer las necesidades del agente policial es la parte principal teniendo en cuenta que la fuente de motivación no es la misma para todos los agentes debido a diversos pensamientos y personalidades (Córdova, Caicedo, Bedoya y Cadavid, 2021)

Existen diversas teorías que hablan sobre la motivación del ser humano y las necesidades que posee un individuo para lograr sus objetivos. Siendo así, una de las teorías más discutidas, la de Abraham Maslow en 1954, donde expone que el ser humano es motivado por

necesidades insatisfechas, por lo cual crea el sistema jerárquico de necesidades, cuya función se basa en organizar las necesidades insatisfechas y satisfechas, desde lo básico hasta lo más complejo (Franco, 2018). A su vez, expone que el individuo avanza al siguiente nivel de necesidad una vez que la necesidad anterior esté satisfecha y mientras más avance y satisfaga con las necesidades, el individuo mostrará más humanidad e individualidad psicológica (Franco, 2018). Por lo tanto, en la presente investigación, se utilizó el siguiente enfoque teórico:

Como exponen Morris y Maisto (2005), Maslow clasificó las necesidades partiendo desde la necesidad más básica hasta la más compleja, las cuales son:

Necesidad fisiológica, que se basa en satisfacer la necesidad de sueño, sed, hambre, etc.; las cuales permiten al ser humano mantenerse vivo y equilibrado; necesidad de seguridad que consiste en la protección, el refugio y la salud; así mismo, la necesidad social cuya función es satisfacer y mantener relaciones de amor y amistad; además de la necesidad de autoestima que denota el reconocimiento y logro, esta necesidad va generar el éxito soñado; por último la necesidad de autorrealización, el cual es el logro total del potencial del individuo.

III. METODOLOGÍA

La investigación realizada obedece a un tipo de investigación básica ya que tiene como base de origen un marco teórico y se mantiene en él. (Mountané, 2010). Corresponde también, al enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recogida de datos para comprobar las hipótesis anteriormente planteadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

El estudio presentado obedece a un diseño no experimental puesto que los fenómenos no serán manipulados y únicamente se analizaron a los individuos en su ambiente natural. Asimismo, de nivel correlacional, ya que se estima la finalidad de calcular el nivel de relación que existe entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Por otra parte, se precisa que la investigación corresponde a un corte transversal, debido a que, todo el conocimiento recogido por la muestra se obtuvo en un tiempo determinado (Ato, López y Benavente, 2013).

3.1. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Según Maslach y Jackson (1981) exponen que el síndrome de burnout es una condición en la cual se presentan un conjunto de alteraciones, producto del estrés, agotamiento emocional, despersonalización y bajo sentimiento de logro. Todo ello, a causa de un grado alto de estrés crónico que se da en personas que desarrollan alguna profesión la cual demanda mucho contacto con otras personas que, a su vez, presenten alteraciones.

Definición operacional: Se procedió a realizar la medición por medio del Inventario del Síndrome de Burnout, originalmente creado por Maslach y Jackson (1981) y posteriormente adaptado en agentes policiales del Perú por Callirgos (2017). El instrumento consta de 22 reactivos y 3 dimensiones.

Escala de medición: Se empleó una escala de tipo intervalo porque se van a poner los puntajes directos de las dimensiones.

Variable 2: Motivación laboral

Definición conceptual: La motivación laboral, es el anhelo de conseguir objetivos con óptimos niveles de esfuerzo para determinadas metas condicionadas por la organización, involucrando la habilidad de satisfacción individual (Chiavenato, 2002).

Definición operacional: Se procedió a realizar la medición por medio del cuestionario de motivación laboral creado en Perú para efectivos policiales por Franco (2018). El instrumento consta de 22 reactivos y 5 dimensiones.

Escala de medición: Se empleó una escala de tipo Intervalo ya que se colocó los puntajes directos de las dimensiones.

3.2. Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, el presente estudio cuenta con un total de 132,000 agentes policiales aproximadamente (Mininter, 2020). Hernández y Mendoza, (2018), menciona que la población es el grupo de individuos que comparten características en común.

Criterios de Inclusión:

- Agentes policiales de género femenino y masculino
- Agentes policiales residentes en Lima Metropolitana
- Agentes policiales activos
- Agentes policiales de las edades comprendidas de 20 a 65 años
- Agentes policiales que acepten participar voluntariamente

Criterios de Exclusión:

- Agentes Policiales retirado o inactivos
- Agentes policiales con igual o menor a un año de servicio
- Agentes policiales menores de 20 años
- Agentes policiales que no autoricen su participación en el presente estudio.

La muestra se define como un sub conjunto o porción de la población que cumple con criterios y especificaciones propuestos por los investigadores (Hernández, et al., 2014). Para esta investigación la muestra

está compuesta por 210 agentes policiales pertenecientes a Lima Metropolitana.

La presente investigación es de muestreo tipo no probabilístico. Debido a que existen especificaciones en los criterios de inclusión y exclusión determinado por las investigadoras (Hernández y Mendoza, 2018). Además, la recogida de datos se realizó mediante bola de nieve ya que, se seleccionó a los sujetos a partir de una sola persona que condujo a otros individuos que cumplen con las características de estudio y estos a su vez, condujeron a otros y de esa manera se llegó al número de individuos necesarios (Fuentelsaz, 2004).

Unidad de análisis: Cada uno de los agentes policiales que conforman la población y que cumplen con los criterios de inclusión.

Tabla 1.

Características sociodemográficas de la muestra

Variables sociodemográficas	Total (N=210)	
	<i>f</i>	%
Sexo	210	100
Masculino	141	67.1
Femenino	69	32.8
Edades		
20 – 25	19	9
26 – 31	32	15.2
32 – 37	46	21.9
38 – 43	31	14.7
44 – 49	40	19.3
50 – 55	35	16.6
56 – 61	7	3.3

Nota: N = Tamaño de la muestra, f = frecuencia, % = porcentaje

En la tabla 1, se registra los datos sociodemográficos de la muestra; donde se observa que, del total de 210 sujetos, la cantidad de 141 (67.1%) son de sexo masculino, mientras que el sexo femenino registro una frecuencia de 69 (32.8%). Respecto a las edades, la de mayor cantidad fue el rango entre 32 a 37 años con 46 (21.9%) participantes y la de menor cantidad fue el intervalo entre 56 a 61 años con 7 (3.3%) participantes.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de estudio, se basa en la encuesta ya que se llevó a cabo un procedimiento en el cual se recolectó los datos desarrollados a partir de un conjunto de ítems cuyo propósito es recopilar toda información a través de una muestra (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Por otro lado, se empleó y aplicó un cuestionario como instrumento ya que se brindó a los participantes un formulario de manera indirecta a través de redes sociales mediante un formulario de Google, con el objetivo de obtener información sobre los fenómenos a estudiar (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Con respecto al instrumento que permitió evaluar el síndrome de burnout en agentes policiales, se empleó el Inventario Burnout creada por Maslach y Jackson (1981), luego adaptada en Perú por Callirgos (2017), el inventario está compuesto por 22 ítems y 3 factores, su aplicación es individual y colectiva, comprende un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos, en sus puntajes totales, varían de mínimo 0 a máximo 132.

Validez

En sus propiedades psicométricas, se realizó validez contenido mediante el criterio de jueces expertos, obteniendo valores adecuados en sus ítems (1.00) ($p \leq 0.5$) a través de la V de Aiken.

Confiabilidad

Se obtuvo una confiabilidad global de .85 y para las dimensiones se hallaron los siguientes valores; Agotamiento emocional ($\alpha = .79$), Despersonalización es de ($\alpha = .59$) y Realización personal es de ($\alpha = .91$). de tal forma, se precisa que el instrumento presenta adecuadas propiedades psicométricas para medir la variable síndrome de burnout.

En cuanto al instrumento que midió la segunda variable, es el Cuestionario de Motivación Laboral que fue creado por Franco (2018). Fue validado en administrativos de la Policía Nacional del Perú en la provincia de Tacna, está conformado por 22 ítems y 4 dimensiones, su aplicación es individual y colectiva, con una duración aproximada de 15 a 20 minutos, comprende 5 opciones de respuesta de tipo Likert. Sus puntajes totales oscilan de mínimo 22 y máximo 110.

Validez

Asimismo, se estableció la validez de contenido por medio del criterio de jueces expertos con un valor de (1.00) para todos los ítems y una significancia ($p \leq 0.5$) a través de la V de Aiken. Por lo cual, se determina que el instrumento es confiable y válido en sus propiedades para medir la variable motivación laboral.

Confiabilidad

Respecto a sus propiedades psicométricas, para la confiabilidad se obtuvo un valor global de .89 para sus dimensiones se hallaron los siguientes valores; necesidades fisiológicas ($\alpha = .81$), necesidades de seguridad ($\alpha = .88$),

necesidades sociales ($\alpha = .86$), necesidades de estima ($\alpha = .83$) y necesidades de autorrealización ($\alpha = .82$).

Para el uso del instrumento de motivación laboral, se realizó una prueba piloto, con una población de 21 sujetos, donde procedió a obtener la confiabilidad del instrumento. Reportando que se expresan valores que van de 0.81 a 0.88, evidenciando que se encuentra en alta confiabilidad (Hernández et al., 2014). Concluyendo que el instrumento cuenta con adecuada consistencia interna para medir la variable.

3.4. Procedimientos

Para el desarrollo, se procedió inicialmente a plantear una idea de investigación, la cual permitió mediante la búsqueda en base de datos, definir las variables y el problema de investigación. Seguido de ello, se planteó las bases teóricas de cada fenómeno estudiado, en la cual se pudo extraer y rescatar las dimensiones mencionadas con anterioridad. Luego, se indagó sobre instrumentos que midan las variables del estudio considerando la unidad de análisis, una vez obtenido los instrumentos, se aplicaron a través de un formulario virtual el cual contiene el consentimiento informado, cuestionario sociodemográfico y los instrumentos que permitieron obtener datos de las variables estudiadas.

Además, el formulario virtual se difundió mediante la técnica de bola de nieve, es decir, se compartió a través de sujetos que se encargaron de difundir el enlace. Posteriormente, los resultados obtenidos fueron trasladados al software SPSS versión 26, el cual permitió analizar las variables de la muestra estudiada obteniendo valores de correlación y niveles de cada fenómeno, de esta manera, posibilitó corroborar las hipótesis planteadas. Finalmente, se realizó la discusión a partir de los hallazgos previos y los resultados de esta investigación, obteniendo conclusiones y recomendaciones para los futuros investigadores.

3.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos, tras obtener la cantidad deseada de participantes para el presente estudio, se procedió a importar la base de datos de la aplicación de Google Forms al programa de Excel para la depuración y limpieza de los datos

recolectados en caso se hayan recolectado datos que no cumplieran con los criterios de inclusión propuestos anteriormente. Una vez obtenida la base de datos previamente filtrada se importó al programa estadístico SPSS versión 26, para inicialmente obtener resultados de las características sociodemográficas tales como: edad, sexo, etc. A lo cual, se establecieron porcentajes y frecuencias.

Para poder hallar la confiabilidad del instrumento utilizado para la variable de Motivación laboral elaborado en una muestra de la provincia de Tacna, se realizó una prueba piloto el cual a través de dicho programa estadístico se corroboró la confiabilidad y validez para su aplicación en una muestra de Lima Metropolitana, realizado mediante la consistencia interna de Alfa de Cronbach.

Para hallar la correlación de las variables estudiadas se realizó mediante Rho de Spearman, para así verificar las hipótesis, calcular el coeficiente de correlación, niveles de correlación y el p-valor. Además, para hallar los niveles de cada variable se realizó a partir de los baremos ya establecidos del instrumento, lo cual permitió identificar cuantas personas se encuentran en niveles bajo, medio y alto. Seguidamente, se realizó la prueba de normalidad mediante el Kolgomorov Smirnov ($n > 50$), donde se observó que la significancia es $> .05$ y se determinó que tiene una clasificación no paramétrica. Finalmente se obtuvo el tamaño del efecto en cada valor de correlación.

Tabla 2.

Consistencia interna de los instrumentos en el desarrollo del proyecto

Variable / Dimensiones	Ítems	α	ω
Síndrome de Burnout	22	0.91	0.92
Agotamiento Emocional	9	0.87	0.88
Despersonalización	5	0.85	0.86
Sentimiento de bajo logro	8	0.81	0.82
Motivación laboral	22	0.89	0.90
Necesidades fisiológicas	5	0.81	0.82
Necesidades de seguridad	4	0.83	0.84
Necesidades sociales	4	0.80	0.81
Necesidades de estima	4	0.86	0.87
Necesidades de autorrealización	5	0.82	0.83

Nota: α = alfa de Cronbach; ω = omega de McDonald

En la tabla 2, se establece la consistencia interna de las variables y sus dimensiones, mediante los estimadores alfa de Cronbach y omega de McDonald, detallando que entre los valores registrados oscilan entre 0.80 a 0.91 respectivamente para el alfa de Cronbach, considerándose entre aceptable y alta confiabilidad (Hernández et al. 2014). Respecto a los índices obtenidos en el omega de McDonald van desde el 0.81 a 0.92 rangos considerados entre aceptable y alta confiabilidad (Campo-Arias & Oviedo, 2008).

3.6. Aspectos éticos

Para los principios éticos que como investigación requiere, inicialmente se solicitó el debido permiso a los autores de los instrumentos, considerando la autonomía y confidencialidad, de este modo se respetó la decisión de cada uno que desee anular su participación eliminando los datos y respuestas dados con anterioridad, asimismo al enviarles las escalas que utilizará el sujeto podrá optar si desea responder, solicitando de esta manera su consentimiento informado, y respetando en su totalidad los valores y principios del individuo, como lo dicta el

Colegio de Psicólogos del Perú (2018). Además, se aplicó la honestidad y responsabilidad promoviendo la transparencia en la utilización de los resultados obtenidos, evitando algún tipo de engaño o fraude. (American Psychological Association, 2017). En paralelo, se citó adecuadamente cada fuente en el presente trabajo respetando los derechos de autoría, de esta manera se evitó el plagio, en ese mismo contexto, se garantiza la total originalidad del proyecto basándonos en el artículo 15 de la política anti plagio. (Universidad Cesar Vallejo, 2017).

IV. RESULTADOS

Tabla 5.

Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Motivación Laboral

		Motivación laboral
Síndrome de burnout	r_s	-0.31**
	p	0.001
	r^2	0.09

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel .01 (2 colas), r_s = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden, r^2 =coeficiente de determinación.

En la tabla 5, se observa que la significancia hallada es ($p \leq 0.05$) por lo cual se afirma que existe una correlación negativa y nivel de relación medio entre las variables, obteniendo un valor de ($r_s = - 0.31$). Siendo el tamaño del efecto medio ($r^2 = 0.09$), Cohen (1998).

Tabla 6.

Correlación entre agotamiento emocional y las dimensiones de motivación laboral.

		N. fisiológicas	N. de seguridad	N. sociales	N. de estima	N. de autorrealización
Agotamiento emocional	r_s	0.25**	0.21**	0.27**	0.24**	0.29**
	p	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	r^2	0.06	0.04	0.07	0.05	0.08

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel .01 (2 colas), r_s = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden, r^2 =coeficiente de determinación.

En la tabla 6, se expresa que la significancia hallada es ($p \leq 0.05$) por lo cual se afirma que existe una correlación directa y nivel medio entre las dimensiones, detallando los siguientes valores; con necesidades fisiológicas ($r_s = 0.25$), con necesidad de seguridad ($r_s = 0.21$), con necesidades sociales ($r_s = 0.27$), con necesidad de estima ($r_s = 0.24$) y con necesidad de autorrealización ($r_s = 0.29$). Respecto al tamaño del efecto se precisó un tamaño pequeño para todas las correlaciones obtenidas (Cohen,1998).

Tabla 7.

Correlación entre despersonalización y las dimensiones de motivación laboral.

		N. fisiológicas	N. de seguridad	N. sociales	N. de estima	N. de autorrealización
Despersonalización	r_s	0.31**	0.33**	0.37**	0.34**	0.30**
	p	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	r^2	0.09	0.10	0.13	0.11	0.09

Nota: -- La correlación es significativa en el nivel .01 (2 colas), r_s = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden, r^2 = coeficiente de determinación.

En la tabla 7, se observa que la significancia encontrada es ($p \leq 0.05$) afirmando que existe una correlación directa y nivel medio entre las dimensiones, donde se especifica los siguientes valores; con necesidades fisiológicas ($r_s = 0.31$), con necesidad de seguridad ($r_s = 0.33$), con necesidades sociales ($r_s = 0.37$), con necesidad de estima ($r_s = 0.34$) y con necesidad de autorrealización ($r_s = 0.30$). Del mismo modo, se halló un tamaño del efecto medio en las correlaciones (Cohen, 1998).

Tabla 8.

Correlación entre sentimiento de bajo logro y las dimensiones de motivación laboral.

		N. fisiológicas	N. de seguridad	N. sociales	N. de estima	N. de autorrealización
Sentimiento de bajo logro	r_s	0.28**	0.21**	0.30**	0.29**	0.31**
	p	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	r^2	0.07	0.04	0.09	0.08	0.09

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel .01 (2 colas), r_s = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden.

En la tabla 8, se precisa que la significancia encontrada es ($p \leq 0.05$) afirmando que existe una correlación directa y nivel medio entre las dimensiones, donde se señalan los siguientes valores; con necesidades fisiológicas ($r_s = 0.28$), con necesidad de seguridad ($r_s = 0.21$), con necesidades sociales ($r_s = 0.30$), con necesidad de estima ($r_s = 0.29$) y con necesidad de autorrealización ($r_s = 0.31$). Además, se determinaron tamaños del efecto entre pequeño y medio (Cohen, 1998). De esta manera, se reconoce la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Niveles de la variable síndrome de burnout en la muestra de estudio

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	77	36.6%
Intermedio	114	54.2%
Alto	19	9.2%
TOTAL	210	100%

En la tabla 9, se representan los niveles del fenómeno estudiado de síndrome de burnout en la muestra de estudio. Definiendo que en el nivel bajo se registra una cantidad de 77 sujetos que representan el 36.6%, en el nivel intermedio se reportó una cantidad de 114 que son el 54.2% y por último el nivel alto alcanzó la cantidad de 19 que se refleja en un 9.2%. Asimismo, se detalla que, la cantidad de mayor frecuencia es el nivel intermedio.

Tabla 10

Niveles de la variable motivación laboral en la muestra de estudio

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	72	34.3%
Intermedio	109	51.9%
Alto	29	13.8%
TOTAL	210	100%

En la tabla 10, se formulan los niveles del fenómeno estudiado de motivación laboral, cuyo nivel se precisa en alto, obteniendo una cantidad de 29 (13.8%), continuado por el nivel bajo que obtuvo una cantidad de 72 (34.3%), estableciendo que el de mayor proporción es el nivel intermedio con una cantidad de 109 (51.9%).

V. DISCUSIÓN

Referente a los datos analizados en los resultados se puede inferir lo siguiente:

Respecto al objetivo general, se determinó que existe una relación negativa de rango medio entre burnout y motivación laboral ($r_s = -31$, $p < ,05$). Siendo el tamaño del efecto medio ($r^2 = 0.09$), evidenciando un 9% de presencia del fenómeno en la muestra. De lo cual, se interpreta que los agentes policiales que presentan indicadores moderados de padecer el síndrome de burnout, son más propensos a desarrollar una baja motivación laboral. Un resultado semejante se halló por Bouverie y García (2017) en una muestra de colaboradores de la Escuela de Aviación Civil del Perú de la ciudad de Lima donde obtuvieron una relación inversa entre ambas variables. Similar resultado halló Cáceres y Liñán (2019) en una muestra de 505 efectivos policiales, donde existe una asociación inversa entre las variables. Esto es argumentado por Gil-Monte y Peiró (1997) quienes precisan que el síndrome burnout es una respuesta al estrés en el ámbito laboral producto de un proceso de revaloración del desenvolvimiento en el campo laboral de uno mismo y cuando las técnicas de afrontamiento aplicadas no dan un resultado positivo, de tal forma que esto desencadena una serie de factores que afectan negativamente a la motivación laboral, creando bajos estándares en la obtención del rendimiento eficiente. Así también, lo define Molina (2020) quien menciona que existen diversas consecuencias generadas por el síndrome de burnout en las cuales las personas pueden sufrir afectando su motivación laboral, entre ellas se encuentran las consecuencias físicas (el cansancio, dolores en distintas partes del cuerpo, contracturas, entre otros), emocionales (agotamiento severo, sentimiento de fracaso ante cualquier situación, poca tolerancia, falta de atención focalizada y despersonalización, y sobre todo ausencia del compromiso laboral), y conductuales (conductas adictivas ante cualquier sustancia, agresividad, hostilidad, bajo rendimiento laboral). Infiriendo que el síndrome de burnout puede ser uno de los desencadenantes con mayor repercusión en la motivación laboral.

Sobre el primer objetivo específico que es determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout y las

dimensiones de la variable motivación laboral, se expresa que la significancia hallada es ($p \leq 0.05$) por lo cual se afirma que existe una correlación directa de rango medio entre las dimensiones, detallando los siguientes valores; con necesidades fisiológicas ($r_s = 0.25$), con necesidad de seguridad ($r_s = 0.21$), con necesidades sociales ($r_s = 0.27$), con necesidad de estima ($r_s = 0.24$) y con necesidad de autorrealización ($r_s = 0.29$). Respecto al tamaño del efecto se precisó un tamaño pequeño para todas las correlaciones obtenidas. Estableciendo que hay una presencia limitada del fenómeno en la muestra. Interpretando que, a mayor presencia de agotamiento emocional, menor será la motivación laboral. Dicho resultado difiere a lo hallado por Burga y Chávez (2019) y Prado (2018), quienes encontraron una correlación negativa entre las dimensiones, en muestras similares. A lo cual, Pines y Aronson (1988) mencionan que el agotamiento emocional, se caracteriza por circunstancias de cansancio físico, mental y afectivo, causado por permanecer en un trabajo que ocasiona escenarios emocionalmente demandantes. Por consiguiente, crea una serie de necesidades a cubrir para un mejor soporte y optimizar el rendimiento en las actividades. De igual manera, Schaufeli y Enzmann (1998) definen que es un estado permanente de la mente en relación con el trabajo, además mencionan que sus características son desconsuelo, agotamiento, baja motivación, sentido de competencia reducida y aumento de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico que es determinar la relación entre la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout y las dimensiones de motivación laboral, se observa que la significancia encontrada es ($p \leq 0.05$) afirmando que existe una correlación directa de rango medio entre las dimensiones, donde se especifica los siguientes valores; con necesidades fisiológicas ($r_s = 0.31$), con necesidad de seguridad ($r_s = 0.33$), con necesidades sociales ($r_s = 0.37$), con necesidad de estima ($r_s = 0.34$) y con necesidad de autorrealización ($r_s = 0.30$). Del mismo modo, se halló un tamaño del efecto medio en todas las correlaciones, estimando una presencia moderada del fenómeno en la muestra. Descifrando así, que los agentes policiales que presenten indicadores de despersonalización, manifestaran a su vez una escasa motivación laboral. Similares resultados encontraron Cruz y Puentes (2017) y

Montero, Cortés y Hernández (2020) quienes observaron una asociación positiva entre las dimensiones analizadas en muestras de 1817 agentes policiales. Entorno a ello, Maslach y Jackson (1981) sostienen que la despersonalización son actitudes, sentimientos y las respuestas negativas; en el que el individuo se aleja de las personas con las que trabaja mostrando una actitud irritable, despectiva, irónica, incluso trata de culpar a terceros por sus frustraciones, por lo cual se manifiestan dificultades interpersonales y aislamiento, lo cual genera que exista un ambiente inadecuado para el desarrollo la motivación laboral. Por otro lado, Chiavenato (2017) sostiene que la motivación resulta ser un factor en el ámbito psicológico que aporta al compromiso de un individuo, siendo un conjunto de aspectos que activa y dinamiza el comportamiento del sujeto a poder alcanzar sus objetivos. López (2005) agrega que la motivación se relaciona con el comportamiento humano por la cual es causado por aspectos internos y externos en los que las necesidades y deseos de superación motivan al sujeto en diferentes ámbitos.

Para el tercer objetivo específico que es determinar la relación entre la dimensión de sentimiento de bajo logro de la variable síndrome de burnout y las dimensiones de motivación laboral, se precisa que la significancia encontrada es ($p \leq 0.05$) afirmando que existe una correlación directa de rango medio entre las dimensiones, donde se señalan los siguientes valores; con necesidades fisiológicas ($r_s = 0.28$), con necesidad de seguridad ($r_s = 0.21$), con necesidades sociales ($r_s = 0.30$), con necesidad de estima ($r_s = 0.29$) y con necesidad de autorrealización ($r_s = 0.31$). Además, se determinaron tamaños del efecto entre pequeño y medio, estableciendo una presencia limitada para la asociación de tres dimensiones y una presencia moderada para la relación con dos dimensiones. En ese sentido se puede inferir que, a mayor sentimiento de logro, también se expresaran una mayor motivación laboral en los agentes policiales. Estos hallazgos se relacionan con los observado por Córdoba, Bedoya, Caicedo y Cadavid (2021) quienes demostraron la presencia de una correlación directa entre las dimensiones. Esto es argumentado por Maslach y Jackson (1981), quienes argumentan que el sentimiento de bajo logro, se manifiesta cuando las obligaciones que se requieren propasan sus competencias, teniendo como

consecuencia actitudes negativas consigo mismo y hacia su labor, evitando de esta manera vínculos profesionales, baja productividad e incluso baja autoestima. Esto involucra de forma considerable el logro de objetivos afectando la motivación laboral. Es así que, Peña y Villón (2018) sostienen que la motivación laboral se basa en el resultado de la interrelación del sujeto y el estímulo en el ámbito laboral con el propósito de generar elementos que impulsen y motiven al trabajador a lograr sus objetivos. En esa línea, Elliot y Cavington (2001), mencionan que la motivación es una construcción teórica que se lleva a cabo para exponer el comportamiento. es el incentivo de las acciones, deseos y necesidades del individuo.

En base a los objetivos descriptivos del estudio, se precisaron los niveles de las dos variables en la población de estudio.

Para la variable síndrome de burnout se detalló que en el nivel bajo se registra una cantidad de 77 sujetos que representan el (36.6%), en el nivel intermedio se reportó una cantidad de 114 que son el (54.2%) y por último el nivel alto alcanzó la cantidad de 19 que se refleja en un (9.2%). De esta forma, se detalla que, la cantidad de mayor frecuencia es el nivel intermedio. En un sentido similar, el estudio de Burga y Chávez (2019), obtuvo en sus niveles que el síndrome burnout alcanzo un nivel alto de (95.83%). Ante estas comparativas, Hernández, Méndez y Rojas (2021) mencionan que los agentes policiales son los más expuestos a sufrir síndrome de burnout (lo que conlleva un bajo desempeño laboral y deterioro de la integridad física) manifestando una serie de consecuencias tales como: el deterioro físico (agotamiento), emocional (desgaste emocional), psicológica (rasgos depresivos) y en el ámbito laboral (bajo rendimiento laboral).

Sobre la variable motivación laboral, se precisó que el nivel alto, obtuvo una cantidad de 29 (13.8%), por otro lado, el nivel bajo obtuvo una cantidad de 72 (34.3%), estableciendo que el de mayor proporción es el nivel intermedio con una suma de 109 (51.9%). A este respecto, Prado (2018), desarrolló un estudio buscando conocer el nivel de motivación laboral. Donde obtuvo que un (80,65%) representa una baja motivación laboral y un (19,35%) un nivel de alta motivación

laboral, lo cual manifiesta en líneas generales un nivel de baja motivación laboral. De igual manera, Tejada (2016) en su estudio sobre los niveles de motivación laboral se encontró que un (36,14%) manifiesta un buen nivel de motivación, un (63,51%) manifiesta un nivel regular de motivación, por último, un (0,35%) presenta una mala motivación. Al comparar estas evidencias, Córdova et al., (2021) mencionaron que La motivación laboral en agentes policiales es un factor fundamental dentro del desempeño en los mismos, que influye también del entorno laboral de los policías, es importante brindar un buen servicio, sentirse cómodo, y a gusto con la labor que se hace, ello permite que las diligencias fluyan de manera natural y se refleje en sus resultados, sin embargo, reconocer las necesidades del agente policial es la parte principal teniendo en cuenta que la fuente de motivación no es la misma para todos los agentes debido a diversos pensamientos y personalidades

Finalmente, se puede precisar que los agentes policiales que presentan indicadores de haber desarrollado el síndrome de burnout, manifestaran un bajo rendimiento laboral, afectando a su desempeño y logro de resultados en sus actividades de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Surgiendo del presente estudio se concluye lo siguiente:

PRIMERO: En cuanto al objetivo general, se halló que entre síndrome de burnout y motivación laboral en agentes policiales durante la pandemia de la Covid.19 en Lima Metropolitana, existe relación negativa media y estadísticamente significativa ($p < ,05$) siendo el tamaño del efecto medio.

SEGUNDO: En cuanto al objetivo de determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones de motivación laboral (necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidades sociales, necesidad de estima y necesidad de autorrealización) las relaciones resultaron directas y en un nivel medio, siendo éstas significativas ($p < ,05$) y además los tamaños del efecto en las relaciones resultaron pequeños.

TERCERO: La relación entre la dimensión de despersonalización correspondiente a la variable de síndrome de burnout y las dimensiones de motivación laboral es directa de nivel medio, teniendo una significancia de $p \leq 0.05$.

CUARTO: En la dimensión de sentimiento de bajo logro perteneciente al fenómeno estudiado de síndrome de burnout y las dimensiones de motivación laboral, se halló una significancia de $p \leq 0.05$, por lo que afirma que existe una relación directa de nivel medio entre las dimensiones.

QUINTO. Se determinó que, en relación a la variable de síndrome de burnout, existe un nivel intermedio en la muestra de estudio representando un 54.2% con la cantidad de 114 sujetos y, por el contrario, el nivel alto representado por el 9.2% siendo 77 sujetos de la muestra de estudio. Es decir, el porcentaje mayor de frecuencia es el nivel intermedio.

SEXTO. Se determinó que, con respecto a la variable de motivación laboral, existe un nivel intermedio en la muestra de estudio representando un 51.9% con la cantidad de 109 sujetos y, por el contrario, el nivel alto representado por el 13.8% siendo 29 sujetos de la muestra de estudio. Es decir, la cantidad mayor de frecuencia es el nivel intermedio.

VII. RECOMENDACIONES

De los resultados encontrados y presentado en las conclusiones, se proponen las siguientes recomendaciones:

PRIMERO. Implementar estrategias de afrontamiento preventivas ante situaciones que pueden desencadenar conflictos psicológicos, y a su vez afectar la motivación y rendimiento laboral de cada agente policial en tiempos de pandemia de la Covid-19.

SEGUNDO. Plantear ante las autoridades pertinentes, el desarrollo de mecanismos que aumenten la motivación laboral, tales como, talleres de coaching en las jurisdicciones de los agentes policiales de Lima Metropolitana y así evitar el agotamiento emocional generado por las propias funciones del día a día y diversos factores a lo que se encuentran expuestos.

TERCERO. Implementar un sistema de incentivos laborales que estimulen la motivación en los agentes policiales, para que de esta manera se cumpla con la totalidad de demandas y alta producción dentro de la organización.

CUARTO. Para los investigadores, desarrollar estudios correlacionales entre la variable de s. de burnout y otras variables, para destacar la influencia en otros factores de las organizaciones, tales como el clima laboral, desempeño laboral y entre otros factores, para así generar una mayor comprensión.

QUINTO. Llevar a cabo programas de prevención y promoción en la muestra lo cual les permita desarrollar estrategias de afronte ante situaciones conflictivas como el síndrome de Burnout, que puede afectar no solo la motivación laboral, sino el desempeño y eficiencia laboral.

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 Magíster, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Recuperado de:
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/%20ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/%20ALFARO%20LEYTON%20MEZA%20SAENZ%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- American Psychological Association (2017) *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. [Archivo PDF]. <https://doi.org/10.1037/amp0000102>
- Arias, W., Cahuana, M., Ceballos, K., & Caycho-Rodríguez, T. (2019). *Síndrome de Burnout en Cuidadores de Pacientes con Discapacidad Infantil*. *Interacciones*, 5(1), 7-16. DOI: <https://doi.org/10.24016/2019.v5n1.135>
- Bouverie, H. y García, R. (2017) *Motivación laboral y síndrome de burnout en el personal de la escuela de aviación civil del Perú, 2017*. [Tesis de Licenciado]. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2753/1/2017_Bouverie_Motivacion-laboral.pdf
- Burga, C y Chávez, S. (2019) *Relación entre los niveles de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018*. [Tesis de Licenciado]. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15067/Burga%20V%c3%a1squez%20Carmen%20Mercedes%20%20Ch%c3%a1vez%20Cueva%20Sara%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres, P. y Liñán, Y. (2019) *Síndrome de Burnout y Motivación Laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú, Trujillo – 2019*. [Tesis de Licenciado], Universidad César Vallejo. Recuperado de:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37482/%20caceres mp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37482/%20caceres_mp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ccalla, B. y Espillico, C. (2020) *Satisfacción con la vida en el trabajo y burnout en tiempos de pandemia en personal policial de Juliaca, 2020*. [Tesis de Licenciado, Universidad César Vallejo] Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55338/%20Ccalla_QBA-Espillico_ChCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2a ed.). Lawrence Earlbaum Associates.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018) *Código de ética y deontología*. [Archivo PDF] <https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – SINACYT*. Recuperado de:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149905/1-Reglamento-de-Calificacion-Clasificacion-y-Registro-de-los-Investigadores-Renacyt.pdf.pdf>
- Cordes, C., y Dougherty, T. (1993). *A review and an integration of research on job burnout*. *Academy of management review*, 18(4), 621-656. DOI: 10.4236 / ns.2015.78042
- Córdoba, Y., Bedoya, L., Caicedo, F., & Cadavid, Y. (2021). *Niveles de Estrés y Motivación Laboral en los Patrulleros de la Policía Adscritos a la Seccional de Inteligencia Policial que no Aprobaron el Ascenso a Subintendentes*. *Poliantea*, 16(28), 32–38.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/2329>
- Cruz, D.M. y Puentes Suarez, A. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*. *Psicogente*, 20(38), 268-281.
<http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill Interamericana.

El Sahili Gonzáles, L. (2015). *Burnout Consecuencias y soluciones. El Manual Moderno*. Recuperado de: <http://52.156.65.32/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=d001312dec5549d5178f5ccb0651b90d>

Flores, M., Celi, A., y Dávila, Y. (2020). *Prevalencia del Síndrome de burnout en estudiantes de medicina antes del internado médico*. Investigación en educación médica,9(34),108-109. DOI: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v9n34/2007-5057- iem-9-34-108.pdf>

Franco, F. (2018). *Factores de la Motivación laboral y su relación con la Satisfacción laboral en miembros administrativos de la Policía Nacional del Perú, Tacna 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/944/Franco-Farfan-Franchesca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallardo, J., López, F., y Gallardo, P. (2019). *Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento*. Revista Electrónica Educare, 23(2), 324-343. DOI: <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.17>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. McGRAW - HILL. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW - HILL. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias* [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://api.cpsp.io/public/documents/codigo de etica y deontologia.pdf>

Hernández-Corona, M. E., Méndez-Rizo, J. y Rojas-Solís, J. L. (2021). *El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos*

metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores, 9 (Ed. Esp.), 1-19.

Lecca, C. (2017) *Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017* [Tesis de Licenciado, Universidad César Vallejo].

Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18395/Lecca_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

León, G. (2017) *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari, año 2017*. [Tesis de Licenciado] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/805>

López, J. (2005). *Motivación laboral y Gestión de recursos humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. DOI:

<https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout* [Archivo PDF]. Recuperado de:

<file:///C:/Users/jorge/Downloads/job.4030020205.pdf>

Medina, L., Mioño, B., y Rojo, B. (2017) *El Síndrome de Burnout y el nivel de empatía en el enfermero de diálisis*. *Enfermería Nefrológica*, 20(1), 63.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359855854055>

Medina, M., Medina, G., Gauna, N., Molfino, L., y Merino, L. (2017) *Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital*. *Investigación en Educación Médica*. 6 (23), 160-168. DOI:

<http://dx.doi.org/10.1016/j.riem.2017.03.004>

Meza, V. (2014). *La investigación aplicada y básica/pura en el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP: Un acercamiento para la discusión* [Archivo PDF]. Recuperado de:

[file:///C:/Users/jorge/Downloads/La investigación aplicada y básica pura %20\(1\).pd](file:///C:/Users/jorge/Downloads/La%20investigacion%20aplicada%20y%20basica%20pura%20(1).pd)

- Ministerio Del Interior. (28 de febrero de 2020). *Más de 2,400 policías se suman al patrullaje preventivo en Lima y Callao*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/85152-mas-de-2-400policias-se-%20suman-al-patrullaje-preventivo-en-lima-y-callao>
- Molina, D. (2020) *Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral* http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
- Montero Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A., & Hernández González, A. U. (2020). *Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos*. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. México: Pearson
- Mountane, J. (2010), *Introducción a la investigación básica* [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://acortar.link/97Kba>
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: Perspectiva teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. *Revista Educación*, 33 (2),153-170. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>
- Orbegoso, A. (2016) *La motivación intrínseca según Ryan y Deci y algunas recomendaciones para Maestros*. *Revista Científica de Educación*. 2(1), 75-93. DOI: <https://revistas.unasp.edu.br/lumen/article/view/743/pdf>
- Peña, H., y Villón, S. (2018) *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. *Revista Scientific*. 3(7), 177-192. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Prado, A. (2018) *La Motivación laboral y su relación con el trabajo del personal policial de la comisaría del distrito de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, 2018*. [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Recuperado de: file:///C:/Users/jorge/Downloads/Alfredo_Tesis_Bachiller_2018.pdf

- Quiroz, S. (2019) *Motivación Laboral y Engagement del personal de la Policía Nacional del Perú, Cajabamba 2018*. [Tesis de Licenciado, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6578>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (12va ed.). México D.F.: Pearson.Educación.
- Rodríguez, E., y Junges, J. (2018) *Burnout entre médicos intensivistas ou Sociedade do burnout*. *Saúde e Sociedade*, 27(3), 809-819. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902018180007>
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017) *Síndrome de burnout en docentes IE*. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14). DOI: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521653267015>
- Sarmiento, P., Rodrigues, F., Silva, D., Borges, R., Ferréti, P., y Dantas, A. (2018) *Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología, Medicina y Enfermería: una revisión de la literatura*. *Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social*. 6(2), 238-248. DOI: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/bmWZRPXZ4GQZTY3jd7nYtdM/?format=pdf&lang=pt>
- Syed S, Ashwick R, Schlosser M, Jones R, Rowe S, Billings J. (2020). *Global prevalence and risk factors for mental health problems in police personnel: a systematic review and meta-analysis* [Archivo PDF]. Recuperado de: 10.1136 / oemed-2020-106498
- Tejada Arenas, M.S. (2016). *Motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito, Lima – 2016*. Alicia: Acceso libre para información científica para la innovación. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8889>
- Universidad Cesar Vallejo (2017) *Resolución de consejo universitario N°0126 2017/UCV*. [Archivo PDF] <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Vásquez, H. (2019) *Habilidades Interpersonales y motivación del personal de la dirección antidrogas de la Policía Nacional del Perú, 2017*. [Tesis de

Maestría, Universidad Jose Faustino Sanchez Carrión]. Recuperado de:
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2665/VASQUEZ
%20RAMIREZ%20HIPOLITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2665/VASQUEZ%20RAMIREZ%20HIPOLITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Matriz de operacionalización de la variable 1 – Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Según Maslach y Jackson (1981) exponen que el síndrome de burnout es una condición en la cual se presentan un conjunto de alteraciones, producto del estrés, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Todo ello, a causa de un grado alto de estrés crónico que se da en personas que desarrollan alguna profesión la cual demanda mucho contacto con otras personas que, a su vez, presenten alteraciones.	Se procederá a realizar la medición por medio del inventario del síndrome de burnout adaptado por Callirgos (2017).	Agotamiento Emocional	Emoción, agotamiento, tensión, estrés y fatiga	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	De nivel Ordinal Las puntuaciones totales oscilan entre 0 a 132.
			Despersonalización	Frustración, culpa, indiferencia, conflicto y personalidad	5, 10, 11, 15, 22	Con opciones de respuesta tipo Likert 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Algunas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Diariamente
			Sentimiento de bajo logro	Sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

Nota: El instrumento no presente ítems invertidos

Matriz de operacionalización de la variable 2 – Motivación Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	La motivación laboral, es el anhelo de conseguir objetivos con óptimos niveles de esfuerzo para determinadas metas condicionadas por la organización, involucrando la habilidad de satisfacción individual (Chiavenato, 2002).	Se procederá a realizar la medición por medio del cuestionario de motivación laboral creado en Perú por Franco (2018).	Necesidades fisiológicas	Remuneraciones, prestaciones, horario de trabajo, intervalos de descanso, comodidad física.	1,2,3, 4,5	De nivel Ordinal
			Necesidades de seguridad	Trabajo seguro, permanencia en el empleo, protección.	6,7, 8,9	Las puntuaciones totales oscilan entre 22 a 110.
			Necesidades sociales	Amistad de los compañeros, integración con los clientes, jefes amigables, camaradería	10,11, 12,13	Con opciones de respuesta tipo Likert
			Necesidades de estima	Reconocimiento, responsabilidad, orgullo, ascensos	14,15, 16,17	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Necesidades de autorrealización	Trabajo desafiante, diversidad, autonomía, crecimiento personal, participación en las decisiones.	18,19,20, 21,22	

Nota: El instrumento no presente ítems invertidos

Tabla 3.

Consistencia interna del instrumento motivación laboral

Variable / Dimensiones	Ítems	α
Motivación laboral	22	0.81
Necesidades fisiológicas	5	0.85
Necesidades de seguridad	4	0.86
Necesidades sociales	4	0.82
Necesidades de estima	4	0.84
Necesidades de autorrealización	5	0.88

Nota: α = alfa de Cronbach

En la tabla 3, en relación a la confiabilidad del instrumento, se expresan valores que van de 0.81 a 0.88, evidenciando que se encuentran en una aceptable confiabilidad (Hernández et al., 2014). Concluyendo que el instrumento cuenta con adecuada consistencia interna para medir la variable.

Tabla 4.

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio

	Estadístico	gl	p
Variable: Síndrome de burnout	0.21	210	0.00
D1 - Agotamiento Emocional	0.20	210	0.01
D2 - Despersonalización	0.23	210	0.00
D3 - Sentimiento de bajo logro	0.06	210	0.00
	0.10	210	0.00
Variable: Motivación laboral	0.11	210	0.00
D1 - Necesidades fisiológicas	0.10	210	0.01
D2 - Necesidades de seguridad	0.08	210	0.00
D3 - Necesidades sociales	0.08	210	0.01
D4 - Necesidades de estima	0.13	210	0.00
D5 - Necesidades de autorrealización	0.12	210	0.01

Nota: N = tamaño de la muestra, gl = grados de libertad, p = significancia estadística

En la tabla 4, se evidencia la prueba de normalidad, donde se aprecia que los valores obtenidos en la significancia son menores a 0.05, por lo cual se define que tiene una distribución que no sigue la normalidad (no paramétrica), estableciendo que las tabulaciones se obtendrán mediante el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN – ADULTOS

Título del estudio: Síndrome de Burnout y motivacional Laboral en agentes policiales de Lima Metropolitana en tiempos de pandemia de la covid-19 en Lima Metropolitana
Investigadoras: Buamsche Almendáriz, Mirella Antuanet y Guerrero Trujillo Claudia Sara

Institución: Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo

Propósito del estudio:

Te estamos invitando a participar en un estudio donde se identificará la relación que existe entre síndrome de burnout y motivación laboral en agentes policiales, donde responderás preguntas u oraciones. Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad Cesar Vallejo de Lima Este.

Síndrome de burnout: El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral.

Motivación laboral: Se define como el entusiasmo, el nivel de energía, el compromiso y la cantidad de creatividad que un empleado aporta diariamente a la organización.

Procedimientos:

La evaluación servirá para determinar si existe o no una relación entre las variables planteadas, por tal motivo se necesita de su participación voluntaria durante la recolección de información de la investigación.

Riesgos:

La evaluación demora 25 minutos. No hay ningún riesgo físico. Tal vez puede ser que recuerdes algunos eventos de tu vida, ante lo cual, se brindará los correos de los evaluadores para orientarte. Por otro lado, es probable que los cuestionarios no funcionen adecuadamente, lo cual significaría que serías evaluado nuevamente.

Beneficios:

No se obtendrá ningún beneficio, sin embargo, los datos obtenidos contribuirán al presente estudio.

Costo:

No deberás pagar nada. Igualmente, no recibirás ninguna compensación económica ni académica de parte de los investigadores.

Confidencialidad:

La encuesta es completamente anónima y los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mencionará el nombre de la institución.

Derechos del participante:

Podrás retirarte de la evaluación en cualquier momento y podrás despejar tus dudas por medio de los evaluadores. En el caso de tener otra consulta sobre la investigación, podrás contactarte con los responsables del presente estudio: Mirella Antuanet Buamsche Almendariz (correo: mirella.13798@gmail.com), Claudia Sara Guerrero Trujillo (correo: cguerrerot2901@gmail.com). En caso de una queja, podrás comunicarte al coordinador: Dr. Manuel Concha Huarcaya (Correo: mconchac@ucv.edu.pe)

Una copia de este consentimiento informado te será entregada.

Declaración y/o Consentimiento

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si ingreso al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma:

Nombres:

.....
.....

Fecha y hora

Firma:

Nombres del Testigo, si el participante tiene un impedimento físico o es analfabeto:

.....
.....

Fecha y hora

Firma:

Nombres y apellidos del responsable inmediato:

.....

Fecha y hora:

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

(Adaptación policial)

Edad: _____ Estado civil: _____ N° de personas que dependen económicamente de Ud.: _____ Grado de suboficial: _____ Tiempo de servicio en la unidad: _____ función que cumple: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

0: Nunca 1: Pocas veces al año o menos 2: Una vez al mes o menos 3: pocas veces al mes 4: una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana 6: Todos los días

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente cansado	0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de mi servicio me siento agotado.	0 1 2 3 4 5 6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y no se el servicio que me espera en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
4. puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
5. creo que durante mi labor policial trato a algunos ciudadanos con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6. considero que trabajar con los ciudadanos todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7. siento que trato muy bien los problemas de los ciudadanos durante mi servicio policial.	0 1 2 3 4 5 6
8. me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9. siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0 1 2 3 4 5 6
10. creo que me comporto de manera insensible con los demás desde que formo parte de la institución policial.	0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que este trabajo me éste endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
12. siento que me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14. siento que estoy demasiado tiempo en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
15. siento que no me importa lo que les ocurra a los ciudadanos que soliciten de mi servicio.	0 1 2 3 4 5 6
16. trabajar en contacto directo con los ciudadanos me cansa.	0 1 2 3 4 5 6
17. siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
18. me encuentro animado después de realizar mi servicio con los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
19. creo que consigo muchas cosas valiosas en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
20. en el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21. siento que se trata adecuadamente los conflictos emocionales en mi comisaria.	0 1 2 3 4 5 6
22. siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

La presente evaluación tiene como objetivo evaluar la motivación laboral basada en el Modelo de Maslow, ajustado según Chiavristo (2009).

A continuación se mostrará una serie de enunciados con las que usted se encontrará en acuerdo, desacuerdo o duda. Los detenidamente cada afirmación, trate de ser lo más honesto(a) y serio(a) que pueda en marcar los enunciados.

Marque con una X su respuesta, no hay respuestas buenas ni malas.

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La remuneración que percibo me permite cubrir mis necesidades básicas.					
2. El horario de trabajo establecido por la Institución es adecuado.					
3. La Institución no me brinda un intervalo de descanso favorecedor para mi labor.					
4. Los intervalos que brinda la Institución para tomar mis alimentos, son oportunos.					
5. El trabajo que realizo no afecta mi integridad física ni mental.					
6. La infraestructura de la Institución no es adecuada para el buen desempeño de mi labor.					
7. Los muebles de la Institución no son adecuados para el buen desempeño de mi labor.					
8. La estabilidad laboral que me brinda la Institución, me ayuda a un buen desenvolvimiento de mi trabajo.					
9. La Institución me brinda un seguro de salud adecuado.					
10. Mantengo adecuadas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
11. Mi jefe inmediato superior me brinda un trato adecuado.					
12. Mi jefe inmediato superior me brinda la oportunidad de poder interactuar con él durante el lapso de mi labor.					

13. Mi jefe inmediato superior nos brinda la oportunidad de poder interactuar con mis compañeros durante el lapso de mi labor.					
14. La institución reconoce el trabajo que desarrollo.					
15. Siento orgullo de ser parte de la institución.					
16. Mi jefe inmediato superior no me brinda el reconocimiento oportuno hacia el trabajo que realizo.					
17. El trabajo que realizo es importante.					
18. La labor que realizo dentro de la Institución me ayuda a desarrollar y potenciar mis capacidades.					
19. Siento autonomía en el desarrollo de mis funciones.					
20. La institución me brinda oportunidades de crecimiento profesional.					
21. La labor que desarrollo me ha permitido crecer profesionalmente.					
22. Mis aportes e iniciativas se toman en cuenta para la toma de decisiones directivas.					