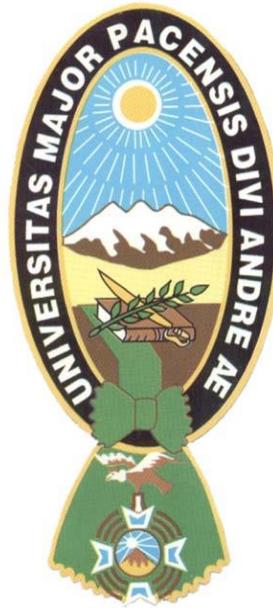


UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

**“BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN
FUNCIONARIOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE
HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA
CONTRA EL CRIMEN DE LA PAZ”**

POR: ERICKA LUCIA RAMOS GUZMAN

TUTOR: LIC. LUIS EDUARDO PANOZO CAMACHO

LA PAZ - BOLIVIA

OCTUBRE, 2023

DEDICATORIA

Esta Tesis de Grado se la dedico a mi familia, a mi mamá Miriam por acompañarme en cada paso y en cada caída y así nunca soltar mi mano; a mi papá Erick por siempre apoyarme y nunca juzgar cada decisión que tome; a mi hermano Daniel por ser mi compañero de vida y a mi angelito que desde el cielo siempre me acompaña.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen de Copacabana por guiarme, fortalecerme y permitirme estar rodeada de gente que me aprecia y me apoya.

A mis padres, Miriam y Erick, por ser mis guías de vida, por el apoyo, la paciencia, comprensión, cariño que siempre me brindan, para cumplir cada uno de mis objetivos, esto es para ustedes.

A mi hermano, Daniel, quien siempre fue mi apoyo, mi mejor amigo, mi compañero y cómplice de vida.

A mis abuelos, Elena, Ruben, Belizario, Yolanda, Rosa, Daria y Aberto, por todos sus consejos y por enseñarme con su ejemplo.

A mi pareja Jose David, por apoyarme, acompañarme, aconsejarme e impulsarme para lograr esta meta.

A mi tutor Lic. Luis Panozo, quien me guio en este recorrido, brindándome sus conocimientos y su apoyo; a mis Tribunales, Lic. Carla Morales y Dr. Rodolfo López, por la revisión del presente estudio.

En especial agradecimiento al My. Rene Tambo Morales, quien siempre confió en mí, me apoyo, aconsejo y me permitió formar parte de su equipo de trabajo.

A cada una de las personas que formo y forma parte de la división de Homicidios, quienes tuvieron la paciencia para brindarme cada uno de sus conocimientos, son mis maestros y mi familia.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	12
--------------------------	-----------

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1. Área Problemática.....	16
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4. Hipótesis.....	20
1.4.1. Hipótesis de Investigación (Hi).....	20
1.4.2. Hipótesis Nula (Ho).....	20
1.5. Justificación.....	20
1.6. Delimitación de la Investigación.....	23
1.6.1. Delimitación de la Temática.....	23
1.6.2. Delimitación Espacial.....	23
1.6.3. Delimitación Temporal.....	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios Previos.....	24
2.2. Burnout.....	30
2.2.1. Historia.....	30
2.2.2. Definición.....	32

2.2.3. Burnout y la Neuropsicología.....	35
2.2.4. Factores de riesgo.....	35
2.2.5. Tratamiento y prevención.....	38
2.2.6. Estrés.....	38
2.2.7. Componentes del Burnout.....	40
2.2.7.1. Agotamiento emocional.....	40
2.2.7.2. Despersonalización.....	41
2.2.7.3. Realización personal.....	43
2.3. Desempeño Laboral.....	43
2.3.1. Historia.....	43
2.3.2. Definición.....	45
2.3.3. Evaluación del Desempeño Laboral.....	46
2.3.3.1. Ventajas de la evaluación del Desempeño Laboral.....	47
2.3.4. Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	48
2.3.5. Dimensiones del cuestionario de evaluación del Desempeño Laboral.....	50
2.3.5.1. Cumplimiento.....	50
2.3.5.2. Motivación.....	50
2.3.5.3. Acatamiento.....	53
2.3.5.4. Relaciones Interpersonales.....	53
2.3.5.5. Comunicación.....	54
2.3.5.6. Conocimiento.....	54
2.4. Marco Institucional.....	56
2.4.1. Historia de la Policial Boliviana.....	56

2.4.2. Historia de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen.....	58
2.4.3. Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen.....	59
2.4.3.1. Misión.....	60
2.4.3.2. Visión.....	60
2.4.3.3. Postulación de Principios Institucionales.....	60
2.4.3.4. Función General.....	62
2.4.3.5. Funciones Específicas.....	63
2.4.4. División de Homicidios.....	64
2.4.4.1. Función General.....	65
2.4.4.2. Funciones Específicas.....	65
2.4.4.3. Procedimiento Investigativo.....	69
2.4.4.4. Organigrama de la División de Homicidios.....	70

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación.....	72
3.2. Tipo de Investigación	72
3.3. Diseño de la Investigación.....	72
3.4. Variables de la Investigación.....	73
3.4.1. Burnout.....	73
3.4.2. Desempeño Laboral.....	73
3.5. Operalización de Variables.....	73
3.6. Población y Muestra.....	74
3.6.1. Población.....	74

3.6.2. Muestra.....	75
3.6.3. Criterios de Selección.....	76
3.7. Instrumentos de Investigación.....	76
3.7.1. Cuestionario Sociodemográfico.....	76
3.7.2. Inventario de Burnout de Maslach.....	76
3.7.3. Escala de Evaluación de Desempeño Laboral.....	80
3.8. Procedimiento.....	81

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

PRIMERA PARTE: Datos Socio-Demográficos.....	83
SEGUNDA PARTE: Resultados del Inventario de Burnout.....	92
Agotamiento Emocional.....	92
Despersonalización.....	95
Realización personal.....	97
Presencia de Burnout.....	99
Características de la Población con presencia de Burnout.....	103
TERCERA PARTE: Resultados de Escala de Evaluación de Desempeño Laboral..	105
Dimensión Cumplimiento.....	106
Dimensión Motivación.....	108
Dimensión Acatamiento.....	110
Dimensión Relaciones Interpersonales.....	112
Dimensión Comunicación.....	114
Dimensión Conocimiento.....	116

Presencia de Desempeño Laboral.....	118
Características de la Población con niveles medios de Desempeño Laboral.....	120
CUARTA PARTE: Análisis de Correlación de Pearson.....	121
Diagrama de Dispersión Correlación de Burnout – Desempeño Laboral.....	123
Limitaciones del estudio.....	125

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	126
5.2. Recomendaciones.....	130
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	131
ANEXOS.....	140

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Presencia de Agotamiento Emocional</i>	94
Gráfico 2. <i>Presencia de Despersonalización</i>	96
Gráfico 3. <i>Presencia de Realización Personal</i>	98
Gráfico 4. <i>Presencia de Burnout</i>	102
Gráfico 5. <i>Características de la Población con presencia de Burnout</i>	104
Gráfico 6. <i>Presencia de la Dimensión Cumplimiento</i>	107
Gráfico 7. <i>Presencia de la Dimensión Motivación</i>	109
Gráfico 8. <i>Presencia de la Dimensión Acatamiento</i>	111
Gráfico 9. <i>Presencia de la Dimensión Relaciones Interpersonales</i>	113
Gráfico 10. <i>Presencia de la Dimensión Comunicación</i>	115
Gráfico 11. <i>Presencia de la Dimensión Conocimiento</i>	117
Gráfico 12. <i>Presencia de Desempeño Laboral</i>	119
Gráfico 13. <i>Características Población con niveles medios de Desempeño Labora</i>	104
Gráfico 14. <i>Diagrama Dispersión Correlación Burnout – Desempeño Laboral</i>	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población según el Género</i>	83
Tabla 2. <i>Población según la Edad</i>	85
Tabla 3. <i>Población según el Estado Civil</i>	86
Tabla 4. <i>Población según el Grado</i>	87
Tabla 5. <i>Población según el Cargo</i>	89
Tabla 6. <i>Población según Antigüedad Laboral dentro la División de Homicidios</i>	90
Tabla 7. <i>Presencia de Agotamiento Emocional</i>	93
Tabla 8. <i>Presencia de Despersonalización</i>	95
Tabla 9. <i>Presencia de Realización Personal</i>	97
Tabla 10. <i>Presencia de Burnout con respecto a las Dimensiones</i>	100
Tabla 11. <i>Presencia de Burnout</i>	101
Tabla 12. <i>Características de la Población con Presencia de Burnout</i>	103
Tabla 13. <i>Presencia de la Dimensión Cumplimiento</i>	106
Tabla 14. <i>Presencia de la Dimensión Motivación</i>	108
Tabla 15. <i>Presencia de la Dimensión Acatamiento</i>	110
Tabla 16. <i>Presencia de la Dimensión Relaciones Interpersonales</i>	112
Tabla 17. <i>Presencia de la Dimensión Comunicación</i>	114
Tabla 18. <i>Presencia de la Dimensión Conocimiento</i>	116
Tabla 19. <i>Presencia de Desempeño Laboral</i>	118
Tabla 20. <i>Características Población con niveles medios de Desempeño Laboral</i>	120
Tabla 21. <i>Diagrama de Dispersión Correlación Burnout – Desempeño Laboral</i>	123

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la correlación que se presenta entre las variables de Burnout y Desempeño Laboral en funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de la ciudad de La Paz. El tipo de investigación es Correlacional debido a los objetivos y alcances del trabajo, el diseño de investigación es no experimental, el enfoque que se atribuyó al estudio es cuantitativo ya que confía en la medición numérica. La muestra con la que se trabajó, corresponde a 20 funcionarios policiales, de ambos sexos, que se encuentran entre los 25 a 40 años de edad y que pertenecen a la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. de La Paz. Los instrumentos de medición utilizados son el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), para determinar la presencia de Burnout y la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral (De Urioste R., 2007), para determinar los niveles de Desempeño Laboral.

Los resultados obtenidos indican que el 80% de los sujetos no padece Burnout, realizando el análisis factorial que corrobora la estructura tridimensional del MBI (agotamiento emocional, realización personal y despersonalización) y que el 90% de la muestra presenta un alto Desempeño Laboral, por lo que se concluye que existe una correlación entre las variables mencionadas, confirmando que la Ausencia de Burnout se correlaciona de manera negativa con los Altos niveles de Desempeño Laboral presentes en los funcionarios policiales. Asimismo, la información obtenida y el análisis de los resultados permiten brindar la recomendación de la presencia de un psicólogo dentro de la institución, quien pueda velar por la salud mental de los funcionarios policiales.

Palabras claves: Burnout, Desempeño Laboral, funcionarios policiales.

SUMMARY

The present research aims to determine the correlation between the variables of Burnout and Work Performance in police officers belonging to the Homicide Division of the Special Force to Fight Crime of the city of La Paz. The type of research is correlational due to the objectives and scope of the work, the research design is non-experimental, the approach that was attributed to the study is quantitative since it relies on numerical measurement. The sample with which we worked corresponds to 20 police officers, of both sexes, who are between 25 and 40 years of age and who belong to the Homicide Division of the F.E.L.C.C. of La Paz. The measurement instruments used are the Maslach Burnout Inventory (MBI), to determine the presence of Burnout and the Work Performance Evaluation Scale (De Urioste R., 2007), to determine the levels of Work Performance.

The results obtained indicate that 80% of the subjects do not suffer from Burnout, performing the factor analysis that corroborates the three-dimensional structure of the MBI (emotional exhaustion, personal fulfillment and depersonalization) and that 90% of the sample presents a high Work Performance, so it is concluded that there is a close relationship between the variables already mentioned, confirming that the levels of Absence of Burnout are negatively correlated with the High levels of Work Performance present in police officers. Likewise, the information obtained and the analysis of the results make it possible to recommend the presence of a psychologist within the institution, who can ensure the mental well-being of police officers.

Key words: Burnout, Work Performance, police officers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés forma parte de nuestra vida y suele repercutir en el quehacer profesional y personal, afectando el bienestar físico y psicológico del trabajador, desencadenando en un deterioro del clima organizacional y un bajo Desempeño Laboral. Para la Organización Internacional del Trabajo, los trabajadores que interactúan con otras personas constantemente, son los más propensos a padecer estrés laboral, debido a las condiciones de trabajo (Gómez, 2017; Martínez, 2013; Quirate et al., 2017).

La Red Mundial de Salud Ocupacional de la Organización Mundial de la Salud, describe al síndrome de Burnout como un desgaste laboral progresivo, que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral (Graue et al., 2019), evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión; razón por lo que este síndrome puede considerarse un problema de salud pública por sus implicancias indeseables para el empleador como para el empleado (Mansilla & Favieres Alejandra, 2016).

En general son más vulnerables a padecer este síndrome de Burnout aquellos profesionales comprometidos con su trabajo, sin embargo, cuando estas personas no satisfacen sus niveles de exigencia y ven que su Desempeño Laboral ha disminuido, se ven expuestas a un alto grado de estrés y frustración. Si este proceso sigue un curso crónico, finalmente termina deteriorando la capacidad para desempeñarse en el ámbito laboral, de una manera adecuada, generando así las condiciones óptimas para la aparición del síndrome de Burnout (Maslach, C, Schaufeli, W, 2001).

El deterioro en el desempeño laboral del profesional está determinado por condiciones individuales y organizacionales, se manifiesta a través de la disminución en el logro de las metas inherentes a su puesto de trabajo (Castillo et al., 2015); ausentismos, irritabilidad, baja motivación, maltrato hacia la población con los que tratan y malas relaciones con sus compañeros de trabajo, ocasionando problemas adicionales a las instituciones.

Los funcionarios policiales que pertenecen a la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), cumplen funciones investigativas y de resolución de casos, los cuales se relacionan con personas que cometieron delitos como: asesinato, homicidio, parricidio, homicidio por emoción violenta, homicidio en práctica deportiva, homicidio – suicidio, homicidio piadoso, infanticidio, homicidio culposo, lesiones de muerte, además también interactúan con las familias víctimas de estos sucesos; de igual manera se ven sometidos a continuas demandas sociales, lo delicado de los casos con los que se trabaja, la alta implicación emocional, los tiempos delimitados de la investigación, la presión de las partes (familias, abogados), los pocos implementos de trabajo brindado a esta población, llegan a ser factores para incrementar las exigencias laborales de una manera evidente, por lo que los funcionarios policiales se ven obligados a reaccionar y adaptarse rápidamente a estas experiencias de estrés, tratando de compensar dichas demandas o buscando herramientas que les facilite el acomodarse a este ritmo de vida, esto con el fin de evitar problemas que lleguen a poner en riesgo su profesión, no obstante cuando los mecanismos de adaptación son superados, se presentan distintas alteraciones, una de ellas es el llamado síndrome de Burnout (Lovo, Javier,

2021), que afectan la salud y la calidad de vida de las personas que cumplen una función laboral y que además son parte de la sociedad.

La investigación pretende describir la presencia de Burnout, la presencia de los niveles de Desempeño Laboral y la correlación que existe entre ambas variables, tomando como población a funcionarios policiales pertenecientes a la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, esto con el fin, que el presente trabajo pueda servir de referente para brindar información sobre factores que impulsan o generen un retroceso del crecimiento de la institución (Campbell et al, 1990) y en el desarrollo personal y profesional del funcionario policial.

Con el fin de conseguir una mayor comprensión de la investigación, se realizó la división del trabajo, en cinco capítulos.

- **Primer capítulo:** Hace referencia al área problemática donde se centra el problema de investigación, se indican también los objetivos, los cuales direccionan al fin del trabajo, además se plantea las Hipótesis, misma que se sustenta con la investigación o por el contrario se la descarta y por último la justificación es donde se plasma la importancia del presente trabajo en el ámbito social, todos los nombrados permiten orientar adecuadamente el proceso de la investigación.
- **Segundo capítulo:** Refiere al Marco Teórico, el cual permite conceptualizar conforme a la teoría que se está utilizando, con respecto a las variables Burnout y Desempeño Laboral, además también plasma el Marco Institucional, el cual nos permite conocer sobre la población con la que se trabajó, como llevan a cabo sus funciones y su rol dentro de la sociedad, en esta ocasión la población elegida, fue

funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

- **Tercer capítulo:** Hace referencia a la metodología, donde se toma en cuenta el enfoque, el tipo y el diseño, elementos esenciales para llevar a cabo la investigación; la operacionalización de variables nos permite conceptualizar e identificar las dimensiones de cada variable, asimismo la población de estudio, la muestra y los criterios de inclusión nos ayudan a delimitar la investigación y además se plantean los instrumentos que se utilizaron en la investigación indicando su grado de confiabilidad y el procedimiento de la aplicación de estos.
- **Cuarto capítulo:** Refiere a la presentación y análisis de los resultados de forma estadística, en ella se manifiesta información relevante del proceso de investigación, donde también se incluye las limitaciones del estudio.
- **Quinto capítulo:** Hace referencia a las conclusiones a las que se llegó durante el proceso de la investigación, por otro lado, las recomendaciones permiten dar una forma de solución a las problemáticas halladas en el proceso de la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1 Área problemática

Según investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional, y plasmadas en el presente trabajo, se tiene evidencia que los altos niveles de estrés laboral se relacionan con la aparición de problemas en la salud mental, como: cansancio, ansiedad, depresión, irritabilidad, Burnout, entre otros, y también a nivel físico, afectando tanto en trastornos musculo esqueléticos, gastrointestinales, cardio respiratorios y cardiovasculares. También se enfatiza el impacto del estrés laboral en los hábitos de la conducta, de tal manera que se ha manifestado su asociación con el consumo de alcohol, drogas y tabaco, la dieta poco saludable, la falta de sueño, entre otros. Los problemas laborales relacionados con el estrés no solo tienen un efecto negativo a nivel personal, sino también que tienen un impacto considerable en la economía y la productividad de una institución (Organización Mundial del Trabajo, 2016).

Durán (2001) afirma que, entre los colectivos más afectados por el síndrome de Burnout, está la profesión de la policía, ya que las funciones de este colectivo abarcan actividades donde se está expuesto a niveles de alto riesgo, comprometiendo su salud y su vida; además de recibir un trato no grato por parte de los ciudadanos y así también la constante presión social al desempeñar sus funciones.

En el contexto latinoamericano se presentan estudios que sirven de referencia sobre la presencia de Burnout, en México, Sánchez (2012) desarrolló un estudio con 244

policías, de los cuales el 44,6% presentó Burnout, y encontró grandes diferencias en las escalas del síndrome al hallar un mayor porcentaje en realización personal (36,9%), seguido de despersonalización (16,8%) y, en menor grado, agotamiento emocional (6,6%). Briones (2007), en Chile, con una muestra de 115 carabineros de ambos géneros, identificó la presencia de Burnout y su relación con estrategias de afrontamiento al estrés; encuentra altos niveles del síndrome en el 48,7% del personal que trabaja con problemáticas humanas de complejidad e impacto (maltrato y abuso de menores, muertes por accidentes de tránsito y delitos de magnitud). En Perú, Arias (2012) desarrolló el estudio comparativo del síndrome de Burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa, en una muestra multi-ocupacional de 86 enfermeras, 142 policías y 233 profesores. Los datos encontrados señalan la profesión policial como la más propensa a vivenciar estrés con elevados índices de síndrome de Burnout, en particular la dimensión de despersonalización.

En lo que respecta al contexto nacional, se toma como referencia la tesis de grado elaborada por Claire C. (2011), quien realizó la investigación de presencia de síndrome de Burnout y su correlación con el Desempeño Laboral, tomando una muestra de 60 policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz. Los resultados obtenidos indican que el 17% de la población padece el síndrome de Burnout y que la presencia de este síndrome conlleva a un Desempeño Laboral bajo, bajas expectativas laborales, deserción laboral e incumplimiento de objetivos institucionales.

En diversos estudios, se ha podido constatar que el Síndrome de Burnout afecta significativamente el Desempeño Laboral, principalmente a funcionarios que, al

desempeñar su labor, tienen contacto directo con personas, tal es el caso de nuestra investigación. Así que también se hace un análisis del Desempeño Laboral de los funcionarios policiales, para lo cual se toma en cuenta factores que se consideran relevantes, pues ante la importancia de la función policial para la sociedad en general, es vital hacer un análisis completo de todos los factores que intervienen en el mismo.

Se indaga en primera instancia sobre la profesión policial y sobre el funcionamiento del personal de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, tomando como muestra a veinte funcionarios policiales pertenecientes a dicha división, que se encuentran en un rango de edad entre 25 a 40 años; conociendo sus aspiraciones de beneficios económicos, las perspectivas de desarrollo personal y éxito profesional, pero por sobre todo su vínculo con el área social, manteniendo una relación constante y directa con personas víctimas de los casos investigados por nombrada división (homicidios y asesinatos), los cuales presentan una carga emocional significativa.

En lo que refiere a las razones que generan estrés en los funcionarios policiales se encuentran varios factores, como: el horario de trabajo, los sueldos, las condiciones laborales, la responsabilidad, lo delicado de cada caso que se investiga, la presión de las partes (familiares, abogados), entre otros, y al no poder cumplir estas exigencias pueden llegar a un grado de frustración y si esto continua se podría generar la presencia del Burnout, siendo una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene repercusiones en diversas áreas como la

familiar, social, psico-fisiológica, afectiva, crecimiento personal y profesional y específico en el Desempeño Laboral (Maslach, C. y Jackson, S, 1981).

La persona que tiene niveles de estrés crónicos llega a descuidar factores sociales como los vínculos socio-afectivos de la familia o pareja, relaciones interpersonales, crecimiento personal en sus expectativas laborales y por lo tanto en su Desempeño Laboral, lo cual nos permite descubrir en qué medida es productivo el funcionario y si podrá mejorar su rendimiento futuro; proponiendo la idea de implantar nuevas políticas de compensación, para mejorar el Desempeño Laboral (Amorós, 2016).

1.2 Formulación del problema

Considerando esta problemática se plantea la siguiente pregunta de investigación.

- ¿Cuál es la correlación que existe entre el Burnout y el Desempeño Laboral en funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la correlación que existe entre el Burnout y el Desempeño Laboral en los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir la información sociodemográfica de los funcionarios policiales de la división de Homicidios.
- Determinar el grado de Burnout que presentan los funcionarios policiales de la división de Homicidios.
- Identificar los niveles de Desempeño Laboral que presentan los funcionarios policiales de la división de Homicidios.
- Correlacionar el grado de Burnout con la presencia de los niveles de Desempeño Laboral que presentan los funcionarios policiales de la división de Homicidios.

1.4 Hipótesis

1.4.1. Hipótesis de la Investigación (Hi)

Existe una correlación entre Burnout y el Desempeño Laboral en los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

1.4.2. Hipótesis Nula (Ho)

No existe una correlación entre Burnout y el Desempeño Laboral en los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

1.5 Justificación

La presente investigación tiene como finalidad describir el grado de correlación entre las variables de Burnout y Desempeño Laboral, en los funcionarios policiales de la

División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de la Paz. Por lo que la investigación se prescribe en el área social por los resultados obtenidos y por el trabajo que la población elegida realiza con la sociedad.

Se detalla la presencia de las tres dimensiones del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), además de determinar los niveles de Desempeño Laboral que la muestra presenta y por consiguiente realizar la correlación de ambas variables. Esto con el propósito de que la investigación pueda servir como referente para futuros proyectos que estén dirigidos hacia la intervención de problemáticas relacionadas con las variables expuestas y/o la población elegida; esto mediante programas para la detección, prevención y atención oportuna del Burnout y de esta forma reducir los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la población estudiada, ya sea este a nivel cognitivo, emocional y conductual. Logrando un mejor Desempeño Laboral, salud emocional y física en los funcionarios policiales, en vista del trabajo delicado que ellos realizan y que es de relevante importancia en la sociedad.

El Burnout es un síndrome que es considerado un problema social y de salud pública. La Organización Internacional del Trabajo planteó su preocupación ante el aumento de los índices de estrés laboral en el mundo. En este sentido, este organismo considera que el estrés en el trabajo es uno de los grandes desafíos que se presentan a los gobiernos, empleadores y sindicatos.

En la División de Homicidios los funcionarios policiales actualmente están sujetos a diferentes situaciones que los colocan en un estado de tensión, como ser los horarios de trabajo prolongados, exigencias en la eficacia de su trabajo al investigar la verdad

histórica de los hechos de los diferentes casos, los cuales conllevan una elevada carga emocional como ser la muerte de personas, la presión de las partes (familiares, abogados), la presión sobre la entrega de los casos ya esclarecidos, la falta de implementos necesarios para cumplir sus labores, la presión social, entre otros.

Asimismo, una de las señales de alerta de Burnout, inicia cuando los investigadores experimentan sensaciones de cansancio, irritabilidad y ausentismo laboral en la atención de dichos casos y estos indicadores llegan a afectar la eficacia del trabajo, e incluso el trato que estos brindan a la gente con la que trabajan y/o a la sociedad en general, por lo que es necesario que el estudio del Burnout, este ligado al Desempeño Laboral, siendo que la evaluación de esta variable sirve a la institución para conocer de manera cuantitativa el nivel de eficiencia y eficacia de los empleados en el desempeño de sus funciones laborales, evidenciándose de esta manera sus fortalezas y débiles con el propósito de incentivar una mejora. (Ceballos, 2013).

En este sentido la presente investigación conlleva su importancia en plantear un panorama sobre los problemas a los cuales se puedan ver sujetos los funcionarios policiales, esto con el fin de buscar un grado satisfactorio de salud mental, físico y laboral en esta población, tomando en cuenta que son ellos quienes trabajan de manera directa con victimarios y víctimas de delitos como asesinato y el homicidio, y son estas víctimas quienes buscan protección y respuestas para sus problemáticas. Por esta razón, para que exista un servicio satisfactorio para la población, se debe tomar en cuenta las necesidades de los funcionarios policiales.

Siendo así que, como una recomendación, la labor del psicólogo podría ser de ayuda al momento de prevenir la aparición de este tipo de síndromes y otras problemáticas psicológicas, y a la vez informar a la población sobre su existencia y sobre sus efectos nocivos, contribuyendo en la salud mental de los funcionarios policiales y así lograr un mayor Desempeño Laboral, en vista de que el trabajo que ellos realizan es de importancia en la sociedad.

1.7. Delimitación de la Investigación

1.7.1. Delimitación temática

La presente investigación tiene por objeto describir la correlación entre Burnout y Desempeño Laboral en funcionarios policiales de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, el trabajo se suscribe en el área de la psicología social, esto debido a la población, el contexto y la problemática plasmada.

1.7.2. Delimitación espacial

Para llevar a cabo la presente investigación, se trabajó con funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra, ubicada en la zona en la central, avenida Sucre, entre calles Bolívar y Junín, de la ciudad de La Paz.

1.7.3. Delimitación temporal

La investigación fue realizada en el segundo semestre (mes de agosto) de la gestión 2022, hasta el segundo semestre (mes de julio) de la gestión 2023.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios previos

2.1.1 Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, con la población de empleados del banco mercantil santa cruz, en la agencia ubicada en la avenida Camacho

La tesis empleada por Sánchez, J. P. (2016), presenta un trabajo enfocado en el estudio de correlación entre el síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, con la población de empleados del banco mercantil santa cruz, en la agencia ubicada en la avenida Camacho. Para la elaboración del trabajo se empleó los instrumentos de medición: Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la evaluación de 360° desempeño por competencias. La población está definida por la estadística centrada en números bajos, la muestra corresponde a 27 empleados bancarios de la agencia Camacho.

Los datos reflejan que el 66,7 % del total de la población presentan niveles altos de síndrome de Burnout. Si nos referimos a la subescala del agotamiento emocional el 51,9% de la población presentó niveles altos, por lo que describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente a causa del trabajo; en la sub escala de la despersonalización el 63% de la población reflejan índices altos, describen una respuesta impersonal e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención y en la última sub escala de realización personal el 59,3% del total de la población corroboró que los niveles son bajos, ya que reflejan la evaluación del propio trabajo de forma negativa, más las vivencias de insuficiencia profesional. En lo que respecta a los resultados de la variable

Desempeño Laboral podemos ver que el 40% de la población presentan resultados altos con respecto al rendimiento, la responsabilidad y las relaciones interpersonales.

Los resultados obtenidos de la correlación, afirman que los niveles elevados del síndrome de Burnout se correlacionan de manera negativa con el Desempeño Laboral, esta correlación nos indica que, a mayor nivel de Burnout, menor es el Desempeño Laboral que presenta la muestra.

En conclusión, los hombres obtuvieron los niveles más altos en el síndrome de Burnout, y tienen los niveles más bajos en lo que respecta al Desempeño Laboral. Las correlaciones que tuvieron mayor significancia negativa entre el Desempeño Laboral y las sub escalas del síndrome de Burnout son: el agotamiento emocional y la despersonalización.

2.1.2 Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz – Bolivia.

La tesis planteada por Claire, C. R. (2011), presenta un estudio donde se correlaciona la existencia del síndrome de Burnout, con el Desempeño Laboral en 60 policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz. La tesis además tener el objetivo de determinar la correlación entre ambas variables, pretende examinar la relación existente entre Burnout y algunas variables sociodemográficas (sexo, edad y antigüedad laboral).

El enfoque de esta investigación es cognitivo – comportamental, se la lleva a cabo mediante un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, no experimental transeccional.

La población estudiada son 60 policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz, esta población fue seleccionada por cumplir las características requeridas para la investigación. Para medir el Burnout, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach MBI, creado por Maslach y Jackson en 1981, con una fiabilidad cercana al 0,9, se entregaron 60 cuestionarios de manera individual.

Para la recolección de la información demográfica, se utilizó la técnica de entrevista estructurada, el total de la población con la que se trabajó fueron 6 personas del sexo femenino y 36 personas de sexo masculino, 28 personas manifestaron ser casados/as y 14 ser solteros/as, predominando el rango de edad de 27 a 31 años. En cuanto a la antigüedad laboral 30 indicaron tener entre 1 a 5 años de servicio, lo cual representa que la mayoría de los policías vigilantes son recién egresados.

Con respecto al Inventario de Burnout, los resultados indican que el 17% de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro padece este síndrome; con respecto a la presencia de las tres dimensiones, se indica que un 40% de la población presenta agotamiento emocional, esto debido al contacto diario con la sociedad, un 62% de la población presenta un alto grado de despersonalización, experimentando emociones como ira e irritabilidad y el 40% de la población puntuaron bajo con respecto a la dimensión de realización personal, la cual afecta la eficacia al desempeñar la función laboral y la relación con las personas.

En la población estudiada las mujeres no presentaron síndrome de Burnout, además que los sujetos de sexo masculino revelaron tener sentimientos más negativos hacia el trabajo, también se evidencio que, a mayor número de años dedicado a la profesión, menor es el grado de control y por tanto menor el riesgo de presentar el síndrome de Burnout.

Se concluye que existe una correlación significativa entre el síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz, evidenciando bajas expectativas laborales, deserción laboral e incumplimiento de objetivos institucionales.

2.1.3 El síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en policías de la unidad de solución temprana de la FELCC de la ciudad de La Paz

La tesis planteada por García, M. (2016), presenta un estudio donde se propuso describir la correlación del síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en policías de la Unidad de Solución Temprana de la FELCC de la ciudad de La Paz, para lo cual se procedió a conocer la presencia del síndrome de Burnout y los factores bio-psico-sociales que pueden contribuir a esta presencia, posterior se evaluó el grado de Desempeño Laboral y se determinó qué factores institucionales llegan a incidir.

El tipo de investigación es Correlacional y el diseño de investigación es No Experimental, del tipo descriptivo – correlacional, para dicha investigación se tomó como muestra a 14 policías entre hombres y mujeres de la Unidad de Solución Temprana de la FELCC.

Se utilizó los instrumentos del Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Maslach y Jackson en 1981 y la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral, realizada y validada por el Lic. De Urioste Rodrigo, con una validez factorial y una fiabilidad de 0.8.

Los resultados obtenidos indican que la población estudiada, presenta un número mayor de funcionarios policiales del sexo masculino, en edades que oscilan entre los 30 a 50 años, en su mayoría de estado civil casados, es decir que tienen una familia constituida, con respecto al tiempo de servicio, llevan entre 8 a 20 años dentro la institución policial.

Con respecto a los instrumentos aplicados se indica que el 93% de la población presenta un alto Desempeño Laboral. En lo que respecta a los indicadores del Síndrome de Burnout, en la dimensión de agotamiento emocional, el 72% de los policías presenta un nivel bajo, en la dimensión de despersonalización, el 36% presentan niveles medios y altos y finalmente los resultados obtenidos de la dimensión de realización personal indican que el 64% presenta niveles bajos.

Los resultados de dicha investigación nos señalan que los funcionarios policiales de la Unidad de Solución Temprana de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, presentan niveles altos y medios con respecto al Desempeño Laboral, esto demuestra que los policías de esta división perciben que cumplen con las exigencias de su trabajo de forma óptima y con la responsabilidad necesaria, además de ser capaces de recibir críticas en el ámbito laboral. En cuanto al padecimiento del síndrome de Burnout se

indica que la población no lo padece, por lo que se concluye que, a mayor Desempeño Laboral, menor es el síndrome de Burnout.

Con respecto a las sub escalas del síndrome de Burnout, se indica que, si se presenta cansancio emocional en la población, esto puede traer como consecuencia la disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas con las que se trabaja, deterioro de las relaciones con compañeros de trabajo, aumento del ausentismo, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. A través de la prueba aplicada también se ha logrado obtener datos importantes en cuanto a la sub escala de Despersonalización, esta población presenta, irritabilidad, distanciamiento afectivo, pérdida de la empatía, ya sea en el ámbito familiar o laboral.

Los resultados obtenidos de la investigación develan que si bien los policías consideran que tienen un buen Desempeño Laboral y que no padecen el síndrome de Burnout, debe llamarnos la atención los niveles presentados en la sub escala de Despersonalización y Logros personales, ya que esto puede llevar a un padecimiento del mencionado síndrome, el cual desencadena padecimientos a nivel psicológico, físico y social, lo que causa una disminución del Desempeño Laboral y trato negativo con las personas con quienes se interactúa.

2.2 Burnout

2.2.1 Historia

El desarrollo del concepto de Burnout como fenómeno psicológico tiene su origen en Estados Unidos, este término se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la

exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario. Desde entonces, el Burnout supuso un campo de estudio científico definido y fecundo. En 1990, se llevó a cabo la Primera Conferencia Europea sobre Burnout Profesional, realizada en Polonia, se publicaron cerca de 2.500 artículos sobre Burnout. Ocho años más tarde una revisión realizada por Schaufeli y Enzmann (1998) en bases de datos y bibliografías especializadas, reveló 5.500 entradas sobre el tema.

La palabra Burnout es un término anglosajón, proviene del verbo “Burn” que significa quemar y el adverbio “Out” que refiere hacia afuera; por lo que este concepto refiere a estar quemado hacia afuera, un agotamiento total (Ordenes, N., 2004).

Para Edelwich y Brodsky (1980), el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda:

- El entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas.
- El estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas.
- La frustración.
- La apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración.

Cherniss (1980) describió el interés de este concepto basándose en que afecta al bienestar psicológico del personal implicado, a la calidad del trato y atención que recibe

la sociedad, también tiene una fuerte influencia en las funciones administrativas y es necesario prevenir a nivel comunitario en programas de servicios.

El modelo de Freudenberger (1980) describe seis estadios, para determinar una posible razón para que se presente Burnout :

- Entusiasmo y dedicación.
- Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales.
- No hay recompensas entre el esfuerzo y los resultados.
- Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo.
- Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas cognitivos, emocionales y conductuales.
- Agotamiento y descuido.

Freudenberger (1980), introdujo el término de Burnout profesional cuando observó cómo los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, tras un tiempo en su puesto de trabajo sufrían una pérdida de energía, para luego llegar al agotamiento y desmotivación por su labor. Este autor describió a estas personas como menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso dándoles un trato distante y cínico. Conceptualizó el Burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios y atención a personas, como consecuencia del contacto diario en su trabajo.

El Modelo Procesual de Leiter surge a partir del modelo secuencial de Leiter y Maslach (1988) y plantea que la aparición del Burnout, se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría cansancio emocional en el trabajador, para luego experimentar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El proceso concluye con baja realización personal como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales.

2.2.2 Definición

Originalmente Burnout es llamado Desgaste Ocupacional y se conceptualiza desde una perspectiva clínica (Freudenberger, 1980), como un estado psicológico individual caracterizado por un conjunto de síntomas físicos y psíquicos.

Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal. A partir de estos componentes se elaboró el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas.

Burke (1987), que explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

De acuerdo con Gil-Monte (2005), el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y conductas hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; muy probablemente como respuesta al estrés laboral. Acompañando todos estos malestares se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y por lo tanto a las organizaciones laborales.

El Burnout trae resultados negativos para el sujeto que lo padece, como: alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, entre otros; así también para la institución que lo contrata, generando un deterioro de la calidad en el servicio que otorga el trabajador y, por lo tanto, la organización; rotación de personal, ausentismo, problemas de atención, y hasta abandono de trabajo (Hara y Burke, 1998).

Según la Organización mundial de la salud (2022), existen algunas profesiones entre las que se conocen más casos de trabajadores que sufren este síndrome de Burnout, como ser: profesionales del sector sanitario y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, aunque cualquier trabajador de cualquier sector puede sufrirlo. El síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado suele aparecer cuando las exigencias del trabajo son desproporcionadas, también cuando los trabajadores no sienten que se les reconozca el esfuerzo que realizan en sus tareas o se encuentren en un ambiente laboral negativo, en el que haya conflictos.

Al Burnout, actualmente se le reconoce como un proceso multicausal y muy complejo, en donde se ven involucradas variantes como el aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, bajas condiciones económicas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, aislamiento, entre otros. Sumado a los elementos recién nombrados, se describen factores de riesgo, que hacen susceptible al individuo a padecer Burnout (Quinceno y Alpi, 2007):

- Componentes personales: la edad, el género, variables familiares, personalidad.
- Inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- Factores laborales o profesionales: condiciones deficientes en cuanto al entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- Factores sociales: la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.
- Factores ambientales: cambios significativos de la vida como ser la muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos, entre otros.

2.2.3. Burnout y la Neuropsicología

El Burnout es el estrés crónico o permanente producto del trabajo. Desde el área de la neuropsicología, se ha demostrado que el Burnout puede producir una alteración fisiológicas en diferentes áreas como ser: la amígdala (emociones), el hipocampo (déficit en la memoria) y la corteza prefrontal (se relaciona con la reducción del control

personal y la toma de decisiones) (Apkarian y otros, 2004). Starcke y Brand (2012) realizaron un estudio donde las personas eran sometidas a una situación de estrés de laboratorio, donde pudieron concluir que una mala toma de decisiones se relacionaba con un incremento de la secreción de adrenalina y cortisol controlado por el hipotálamo como respuesta a la presencia del estrés.

2.2.4 Factores de riesgo

- Variables individuales:

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en su vida laboral, se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tiene por objeto confirmar su sentido de poder. También señala que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica, independientemente del nivel jerárquico y educacional, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven, son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar Burnout.

En el orden de la estructura familiar que engloba al trabajador, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Manzano (2008), por el contrario, argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

En relación al sexo se observa que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe advertir que el análisis de la relación de estas variables se complica por varios factores distorsionadores: las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres, influyen también las demandas familiares, la educación y los ingresos. El origen del desgaste profesional se relaciona con el tipo de trabajo y sus condiciones, sin embargo, las variables individuales ejercen una fuerte influencia en las respuestas y, por lo tanto, en las consecuencias (Manzano, 2008).

- Variables sociales:

Los efectos positivos de las relaciones sociales sobre el trabajador se han clasificado por varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores. (Ramos, 1999). En general, las variables sociales aceptadas serían: Variables sociales laborales y extra laborales.

Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el ambiente laboral, los contenidos del cargo, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización (Manzano, 2008). Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas, se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y

complejidad de las demandas laborales). Tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja, tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados.

Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y la presión del horario, disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y la reactividad fisiológica (Mingote, 1998). De las demandas cualitativas se ha estudiado los efectos estresantes de los trabajos de riesgo y peligros muy superiores a otros (bomberos, policías, etc.) y los efectos adversos de la monotonía y simplicidad del trabajo. El trabajo de tareas fragmentadas y repetitivas se ha asociado con insatisfacción, ansiedad, y problemas somáticos. En síntesis, el grado de peligro ambiental, la presión y la excesiva responsabilidad son estresores potenciales.

2.2.5 Tratamiento y prevención

El tratamiento y su prevención consisten en estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los tres componentes del Burnout, algunas de ellas son (Aceves, 2006):

- Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana.
- Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
- Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Limitar la agenda laboral.
- Formación continua dentro de la jornada laboral.

2.2.6 Estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el año 2020, nos refiere que el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Además, el estrés puede dinamizar la actividad del individuo y provoca un incremento de recursos como, atención, memoria, rendimiento, que generan un aumento en la productividad, pero cuando este estrés es prolongado o los acontecimientos laborales llegan a ser traumáticos, pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos, como ser el síndrome de Burnout.

Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al *estresado* es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional y/o intelectual fuerte, sin tiempo para nada. Cuando la influencia del ambiente supera los límites en los que el organismo responde a la máxima eficacia, éste percibe la situación como amenazante, peligrosa o desagradable, desencadenando una reacción de estrés.

La diferencia que se presenta entre el estrés y el Burnout se centra en que el estrés aparece como una respuesta psicológica a estímulos potencialmente estresantes (el horario de trabajo) y los periodos repetidos y prolongados de estrés proceden al Burnout, este puede ser respuesta a un trabajo no estresante pero altamente desmotivador.

A razón del estrés prolongado y relacionado con el ámbito de las organizaciones de servicio y con los problemas de calidad en el mismo, surge en los años 70 el concepto de Burnout (Freudenberger, 1974). El Burnout o síndrome de *estar quemado* sería propio de profesionales que trabajan en constante contacto con personas (personal sanitario, policías, entre otros) y fue definido por Maslach y Jackson (1981) como un síndrome multidimensional compuesto por tres síntomas fundamentales: cansancio emocional (el sujeto se siente emocionalmente exhausto por el propio trabajo, ha intentado dar respuesta a las demandas de su entorno laboral sin obtener éxito alguno y ahora siente que sus recursos se han agotado), baja realización personal (hay una evaluación negativa del desempeño profesional, su capacidad para tener éxito en el trabajo con otras personas), y despersonalización (el sujeto va a mostrar una respuesta impersonal, fría, en exceso, ante los receptores de los servicios: acaba tratándolos como objetos, les culpa de sus propios problemas y desarrolla una actitud cínica ante ellos, produciendo una deshumanización en el trato).

2.2.7. Componentes del Burnout

2.2.7.1 Agotamiento emocional.

El agotamiento emocional se describe 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 la persona ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty 1993).

Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse, despertando por las mañanas con carencia de 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.

Pese a que en un comienzo se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo.

El agotamiento emocional presenta en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a la sociedad, las demandas emocionales pueden desgastar la capacidad de la persona para involucrarse y ser eficiente a las necesidades particulares de las personas a las que se ofrece un servicio (Maslach y otros 2001).

La dimensión de agotamiento emocional se caracteriza por dejar a las personas que lo padecen, sin recursos emocionales, ni energías, manifestando síntomas físicos y emocionales, como: irritabilidad, ansiedad, cansancio, desgaste y fatiga (Cordes y Dougherty, 1993), experimentándose una sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente, esto como consecuencia al contacto diario y sostenido con personas a las que se les proporciona un servicio como objetivo del trabajo (Maslach, 2001).

2.2.7.2 Despersonalización

La dimensión de despersonalización da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia las personas que se brinda un servicio y a los colegas en el trabajo, esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas, descalificaciones, tratar a las personas como objetos, esto como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty 1993; Maslach y Leiter 2001).

Esta dimensión se refiere a la deshumanización del individuo, actuando en forma distante, cínico e impersonal, en cuanto a sus sentimientos hacia la población con la que trabaja, camaradas y la institución como tal (Cordes y Dougherty, 1993).

Es importante diferenciar el distanciamiento ético con la población que se trabaja, esto como un mecanismo para reducir las emociones potencialmente intensas, que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de crisis, Maslach y Leiter (1997) generando que la persona minimice su involucramiento para protegerse de la fatiga y la desilusión, desarrollando actitudes rígidas y burocráticas, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja. Por lo que los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el síndrome de Burnout.

Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como seres humanos, reconociendo sus emociones (Maslach y otros, 2001). Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a las personas (Bakker, 2002).

2.2.7.3 Realización personal.

La dimensión de falta de realización personal alude a la sensación de que no se estén obteniendo logros propuestos a nivel personal e institucional, generando dificultades en el desempeño laboral. (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach y otros, 2001).

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan correctamente como lo hacían en un comienzo (Maslach y otros, 1997). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto se lo percibe como abrumador (Maslach y otros, 1997).

Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que realiza el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas. Este factor además hace referencia a sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2002).

2.2 Desempeño Laboral

2.2.1. Historia

La historia del Desempeño Laboral evoluciona a partir de sus inicios, con el control de los trabajadores, supervisando el rol que cumplen dentro de su fuente laboral, considerando el aporte de cada trabajador frente al logro de objetivos, y como última etapa se concibe y conceptualiza el Desempeño Laboral y su evaluación, desde diferentes enfoques, el cual conlleva al beneficio tanto de trabajadores como jefes.

En el siglo XVI, San Ignacio de Loyola utilizaba un sistema para evaluar a los Jesuitas a través de informes de actividades y notas (Camejo, 2008). Naranjo (2009), sostiene que a comienzos del XX, las empresas del sector privado delegaron la función de seleccionar al personal a un oficinista, para poder supervisar y controlar a los trabajadores.

La evaluación del Desempeño Laboral surge en EE.UU. en la década de 1920, cuando las empresas deciden introducir un procedimiento para justificar una política relacionado con la responsabilidad del puesto de trabajo y aporte de los trabajadores al éxito de la empresa (Camejo, 2008).

En la actualidad, se siguen implementando nuevos modelos de evaluación laboral para identificar aspectos en sus trabajadores, los cuales les permitan no solo medirlo sino también mejorarlo a base del desarrollo de la efectividad, el cual será beneficioso tanto para el trabajador como para la empresa.

Durante años atrás los psicólogos recurrían a la capacidad cognitiva y a la capacidad intelectual para predecir un adecuado Desempeño Laboral, se consideraba que las personas inteligentes, tenían mayor éxito en el trabajo.

Su origen etimológico se encuentra en el latín *repignerare*, que significa recuperar una cosa entregada, recuperar algo que se empeñó, en consecuencia, cumplir con un pacto significa desempeñar, en la actualidad el significado de esta expresión paso a ser, pagar una deuda o realizar un trabajo.

2.3.1 Definición

El Desempeño Laboral según Chiavenato, 2000, es el comportamiento del trabajador que se direcciona al cumplimiento de los objetivos fijados mediante estrategias individuales, dentro de una institución.

Según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), el Desempeño Laboral es considerado como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo; con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, además permite a la institución implantar nuevas políticas de compensación para mejorar el desempeño, ayudar a tomar decisiones con respecto al ascenso y/o el puesto de trabajo y permite observar si existen problemas personales que afecten a los funcionarios en el desempeño del cargo.

Los principales objetivos de la evaluación del desempeño no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional

del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Otros autores como Milkovich y Boudrem, 1994, consideran una serie de características individuales, que influyen al momento de desempeñarse laboralmente, entre ellas: la personalidad, las capacidades, liderazgo, integridad, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización.

2.3.2 Evaluación del Desempeño Laboral

La evaluación del Desempeño Laboral es una valoración que se realiza periódicamente a cada persona con respecto al cargo que ocupa, este proceso tiene el fin de estimular la excelencia, el desarrollo y las cualidades de un individuo.

Las empresas tienen la responsabilidad de evaluar a sus empleados sea formal o informalmente, además que esta evaluación aparte de beneficiar a la empresa, ya que permite identificar problemas personales y como el empleado se integra a su cargo, también beneficia de manera individual, ya que el empleado realiza una autocrítica y una autoevaluación para su autodesarrollo y autocontrol, generando que se pueda establecer políticas nuevas para la mejora del Desempeño Laboral, el fortalecimiento de capacitación, refuerzo de toma de decisiones, entre otros (Chiavenato,2001). Si una evaluación está bien planteada, coordinada y planificada trae beneficios a corto, mediano y largo plazo

Por su parte Werther, W. B., Davis, K., y otros (2014), definen la evaluación del desempeño como un proceso por el cual se estima el rendimiento del empleado en el cargo que ocupa, este se lleva a cabo en toda la organización.

Según Chiavenato (2001), de acuerdo a una política de recursos humanos existe una responsabilidad por la evaluación del desempeño y esta puede delegarse de la siguiente manera:

- **Gerente:** En la mayoría de las empresas la responsabilidad de evaluar y controlar el desempeño de sus dependientes es del gerente, conjuntamente con la ayuda del departamento de recursos humanos, para que este sirva de guía para establecer, acompañar y controlar el sistema.
- **Empleado:** Por otro lado, algunas organizaciones deciden que el mismo empleado sea el responsable de autoevaluarse, con respecto a la eficiencia, eficacia y Desempeño Laboral, guiándose en parámetros establecidos ya sea por la organización o por el gerente.
- **Empleado y Gerente:** En la actualidad la mayoría de las organizaciones adoptan el sistema de la administración por objetivos, esta involucra establecer objetivos entre ambos (empleado y gerente), donde se presente un compromiso personal de conseguir recursos, medios y estrategias para poder alcanzar esos objetivos, midiendo constante de los resultados y realizando una retroalimentación intensiva.
- **Equipo de trabajo:** Este también puede evaluar el desempeño de cada una de las personas que trabajan dentro de la organización.

2.3.2.1 Ventajas de la Evaluación del Desempeño

La evaluación de desempeño es una práctica que se encuentra dentro del ámbito de recursos humanos, aunque no sé de mucha importancia a esta, el momento de efectuarla se tienen que utilizar criterios de objetividad. A la vez esta evaluación también sirve de técnica para poder controlar y verificar la eficacia de la selección del personal (Pérez, 2009).

Chiavenato (2001), señala las finalidades de una correcta evaluación del desempeño, como ser: promover la retroalimentación, mejorar el desempeño, desarrollar capacitaciones, establecer políticas de compensación y determinar quienes reciben aumentos o promociones.

Esta evaluación debería ser aplicada en todas las instituciones públicas de salud, organizacionales, educativas u otras, claro que en cada una utilizando distintas técnicas o métodos que permitan evaluar el desempeño de los empleados y medir el grado de eficacia que este presenta en el desarrollo de su cargo.

2.3.3 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Existen riesgos psicosociales, como el aumento de la competencia, horarios laborales extensos, perspectivas altas de rendimiento, entre otros, que llegan a ser factores para la presencia de un ambiente laboral estresante, la cual obstaculiza la relación entre la vida familiar y laboral. En la actualidad están existiendo demasiados cambios asociados a la crisis económica mundial, y esto desfavorece a los trabajadores que no se pueden adaptarse a un nuevo ambiente laboral, generándoles problemas de

desempleo, menos oportunidades laborales, despidos masivos y la perdida de estabilidad financiera (Organización Mundial del Trabajo OIT, 2016).

Chiavenato (2001) afirma que el Desempeño Laboral se evalúa mediante factores como: la decisión, la creatividad, el compromiso, la calidad, el conocimiento de trabajo, la exactitud, el liderazgo y el trabajo en equipo. Para tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo se requiere de algunos factores que influyen directamente en el individuo:

- Ambiente de trabajo: se refiere a que el sujeto cuente con la armonía entre él y su ambiente laboral, que este tenga condiciones necesarias, que le trasmita tranquilidad, apoyo en el equipo de trabajo y expresión libre.
- Relaciones Interpersonales: Una relación grupal armoniosa, es un factor importante dentro de la organización, ya que logran un ambiente de equilibrio, demostrando respeto, colaboración y satisfacción.
- Jornada laboral: Se refiere al número de horas que el empleado trabaja dentro de la institución, también al tipo de funciones que este cumple.
- Horario de trabajo: este debe estar establecido de acuerdo al tipo de función y al desempeño que se cumpla.
- Cancelación puntual del salario: La mejor manera de que un empleado esté satisfecho, es la remuneración puntual, así no solo satisface sus necesidades laborales sino también familiares.

- Incentivos y motivación dentro de la organización: Este es un factor clave que no solo depende de la empresa sino también del empleado, si este no siente que su trabajo tiene valor probablemente le resulte más difícil ejecutarlo

2.3.4 Dimensiones del cuestionario de evaluación de Desempeño Laboral

2.3.4.1 Cumplimiento

El cumplimiento es un hecho objetivo que determina una ley, una obligación, una orden y una sanción (Vidal Olivares, 2007). Vega Ruiz M. L. & Martínez D., (2002) afirman que el cumplimiento es un factor de desarrollo, tanto para una institución, ya que proporcionan condiciones favorables para una mayor eficiencia, siendo así que la organización o institución tiende a fomentar el recurso humano y su relación recíproca de eficiencia, utilizándolo como un factor estratégico para el cumplimiento de los objetivos establecidos (Ortíz et al., 2012), lo que constituye la fuente de la ventaja competitiva y marca la diferencia entre una institución y otra (Toro, L., 2008).

2.3.4.2 Motivación

La motivación es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual o grupal (Robbins, 2004). Se entiende por necesidad un estado interno de la persona que hace que ciertas acciones resulten más atractivas. (Peiró, 1990).

Según Sanches (2008), los factores que favorecen la motivación Intrínseca dentro del desempeño de los trabajadores son:

- Factores individuales como la personalidad que es propia de cada individuo y va adherida a él. La personalidad de cada trabajador puede ser evaluada por la empresa, durante el proceso de selección se pueden desestimar las personalidades que no encajan con la organización.
- El ciclo vital de los trabajadores cobra una gran importancia en la actitud que presentan hacia el trabajo, pues no representa lo mismo el trabajo para un recién graduado, que para una persona con larga experiencia laboral. Cada etapa del ciclo vital presenta características claves para gestionar la motivación, a rasgos generalizados. El ciclo vital en relación al trabajo se divide en seis etapas:
 1. Dependencia familiar (20- 27años): caracterizada por la compatibilidad con los estudios y el acceso a los primeros trabajos remunerados.
 2. Inicio de un proyecto de vida (25-30 años): se distingue por el acceso a la primera vivienda y el aumento de la valoración del dinero.
 3. Crecimiento (30-40 años): El inicio de un proyecto de vida anterior se ha convertido en una realidad, donde el factor dinero influye en la motivación laboral.
 4. Consolidación (40-50 años): En esta etapa influyen fuertemente factores como la estabilidad, el ego, la responsabilidad y seguridad.
 5. Madurez (50-60 años): el trabajo se realiza por responsabilidad, compromiso, fidelidad, la necesidad económica, entre otros.

6. Retiro (55-65 años): En este momento el dinero es utilizado para los hijos, la salud y el disfrute personal.
- Las circunstancias individuales se componen de hechos personales como con la salud, propia o familiares, son aspectos no controlables por parte de la empresa, pero sí puede gestionarse, pasando siempre por un trato individualizado.

Los factores que favorecen la motivación Extrínseca, dentro del desempeño de los trabajadores son (Sanchez, 2008):

- El dinero aporta a los trabajadores seguridad, influencia, prestigio y éxito. Es considerado un fuerte estímulo y una potente herramienta de gestión de la motivación.
- El reconocimiento y el elogio son factores que ejerce de fuerza motivadora, así también como un reconocimiento de parte de un superior, de los compañeros o subordinados. Las maneras de reconocer a un trabajador pueden ser: la entrega de diplomas, placas o escritos firmados por la totalidad del equipo por la obtención de objetivos relevantes para la organización, elogio público y privado.
- El tiempo cobra mayor influencia en la motivación de los empleados, se puede premiar un objetivo cumplido, a través de reducción temporal de la jornada, permisos, tiempos concretos o días completos libres.

- Autonomía, como un incentivo, refiere a la libertad de elegir como un factor motivante muy eficaz para empleados jóvenes, mandos o profesionales con experiencia.

2.3.4.3 Acatamiento

El acatamiento es aceptar y cumplir una orden. Según Folleto, Naugle y Linnerooth (2000), el acatamiento puede ser un problema cuando es débil, como cuando un paciente experimenta consecuencias desagradables por no obedecer una instrucción, o cuando es excesivo, porque podría impedir que las personas identifiquen por experiencia propia lo que realmente funciona.

El acatamiento, no sería realmente un tipo de conducta gobernada por reglas sino un patrón típico de conducta ante contingencias convencionales y, así, la aparente indecisión, no sería más que el resultado del conflicto de tener que escoger entre dos tipos de contingencias que, en un momento dado, serán competitivas entre sí.

2.3.4.4 Relaciones Interpersonales

Para cualquier institución generar un ambiente laboral sano entre sus empleados es un objetivo de vital importancia, esto con el fin de generar una productividad mayor y por ende resultados exitosos. Los beneficios más significativos en calidad, normalmente los consiguen los equipos; grupos de individuos que unen el talento y la experiencia que han desarrollado trabajando en distintas etapas del proceso.

El trabajo en equipo da la posibilidad de crear una relación de interacción y colaboración entre sus miembros, que se traduzca en la aceptación recíproca y en la responsabilidad compartida de sus actos (González, 2015). Las empresas de hoy deben realizar un plan de capacitación, que permita a sus empleados desarrollar habilidades propias del trabajo en equipo tales como: generar confianza y el apoyo mutuo, la comunicación espontánea, la comprensión y la identificación con los objetivos institucionales (Montoya, 2014).

2.3.4.5 Comunicación

Ferraro (2000), indica que la comunicación es un medio que posibilita crear un clima que logre satisfacción, seguridad y cooperación de los trabajadores. En esencia, un elemento importante para que se genere la comunicación de una manera eficaz, es la actitud para encontrar formas aptas para ser escuchado, si uno no tiene la actitud seguramente encontrará docenas de dificultades para poder comunicarse como le gustaría.

La comunicación además nos sirve dentro de una empresa para la toma de decisiones importantes, además de transmitir datos que le posibiliten identificar y evaluar opciones alternativas (Aquino J., Vola R., Arecco M. y Aquino G., 1996).

2.3.4.6 Conocimiento

El conocimiento es el proceso consciente, progresivo y gradual para aprehender las cualidades del objeto (Abarca R., 1991).

La teoría del conocimiento plantea tres grandes cuestiones:

- La posibilidad de conocer, basándonos en dos teorías: los escépticos dudan de la capacidad del hombre para conocer y por tanto para alcanzar alguna verdad o certeza y el dogmático sostiene que sí es posible conocer y que para lograrlo solo existen verdades primitivas o evidentes.
- La naturaleza del conocimiento, es decir el acto consciente e intencional del sujeto para aprehender mentalmente las cualidades del objeto e interpretar la naturaleza del conocimiento. Schopenhauer A., 1993, propone dos grandes vertientes: Idealismo como doctrina reduce el conocer al mundo a una actividad del espíritu e identifica lo real con lo racional y el Realismo al contrario sostiene que el hombre solo puede conocer al ser real únicamente cuando su juicio está acorde con su realidad.
- Los medios para obtener conocimiento, alcanza su apogeo al desarrollar el lenguaje, hecho que mejora sustancialmente el avance al facilitar la transmisión de lo aprendido a cada nueva generación (Padrón J., 2007).

Saez, R. (1991) hace referencia a los diferentes tipos de conocimiento:

- Conocimiento empírico: El hombre por observación natural comienza a ubicarse en la realidad, apoyándose en el conocimiento que le da la experiencia de sus sentidos y guiado únicamente por su curiosidad.
- Conocimiento filosófico: Conforme el hombre avanza, busca conocer la naturaleza de las cosas y para entender mejor su entorno, y a él mismo, se cuestiona cada hecho aprehendido en la etapa del conocimiento empírico.

- Conocimiento científico: El hombre sigue su avance y para comprender de una manera adecuada, explora una manera nueva de conocer. A esta perspectiva la llama investigación; su objetivo es explicar cada cosa o hecho que sucede en su alrededor para determinar los principios o leyes que gobiernan su mundo y acciones.

2.4 MARCO INSTITUCIONAL

2.4.1 Historia de la Policía Boliviana

En el ensayo Historia de la Policía Nacional por Rojas, J. (2018), se indica que como primer referente después de la creación de la entonces República de Bolivia, tenemos el proyecto de Constitución realizado por el Libertador Simón Bolívar, al constituir las primeras instituciones republicanas, entre las que se encontraba una Milicia, para la conservación del orden interno.

Posteriormente el 24 de junio de 1826 se instituyó la Ley Reglamentaria de la Policía con II Capítulos y 40 Artículos, firmado por el Mcal. Antonio José de Sucre, hecho que dio lugar a la creación de la Institución de orden, la cual se consolidó el 6 noviembre 1826 con la primera Constitución Política del Estado. El año 1861, la función policial como tal estaba dividida en dos servicios: El primero bajo órdenes de un Intendente de policía y el segundo bajo el mando de un Comisario.

El 5 abril 1875 en la ciudad de Antofagasta, las autoridades y pueblo en general, resuelven en un cabildo la creación de un Cuerpo de Bomberos. El 14 febrero de 1879, se recuerda la defensa de las costas del Litoral boliviano con 40 gendarmes de sable.

El 28 Julio 1930, el gobierno de turno instruye la unificación de las unidades policiales al mando de la Dirección General de la Policía y Carabineros. El 16 Julio 1932, en el gobierno de Daniel Salamanca se instruye la movilización del Regimiento de Carabineros Calama al sector de Laguna Chuquisaca en la campaña del Chaco, además de otros destacamentos como los Regimientos 15 y 16 de Infantería conformados por gendarmes, comisarios y agentes de policía.

El 26 febrero de 1937, el presidente David Toro Ruilova, firma el Decreto Supremo de creación de la Escuela Nacional de Policías y Carabineros de Bolivia, hoy Academia Nacional de Policías (Facultad de Ciencias Policiales), ubicado en Seguencoma de la zona sur de la ciudad de La Paz.

El 5 diciembre 1954, por orden general de Carabineros No. 2/54, se proclama Patrona del Cuerpo Nacional de Policías y Carabineros, a la Santísima Virgen de Copacabana, otorgándole el grado honorífico de Generala de la Policía Boliviana.

El 27 de junio de 1955, cambia el nombre de la Escuela de Policías por el de Academia, hecho que buscaba inspirar la confianza del pueblo, prohibiendo el sentido represivo que tuvo en los regímenes anteriores. El 8 de septiembre de 1960 tenemos la aprobación del escudo insignia policial para generales, jefes, oficiales, clases y carabineros, el mismo que se ostenta en la actualidad. Como parte importante en este periodo podemos mencionar la aprobación de ley Orgánica sancionada por el poder ejecutivo en la gestión 1962, donde cambia el denominativo de Carabineros por Policía Boliviana.

El 19 junio de 1965, se da lugar a la creación del Centro de Adiestramiento de Canes, con 10 canes traídos de la Guardia Civil del Perú. El 30 de diciembre 1971, es designado Comandante General de la Policía Nacional el Tcnl. Pablo Caballero Díaz, quien creó Unidades y Organismos operativos, como las de Radio Patrulla 110; el 10 octubre de 1982, se reestructura la institución policial, desapareciendo la Guardia Nacional de Seguridad Pública (Av. Pando) e interviniendo la Dirección Nacional de Investigación Criminal DIN. (Calle Sucre).

2.4.2 Historia de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen

En agosto de 1945, el expresidente y uno de los líderes políticos más importantes que tuvo nuestro país, el Cnl. Gualberto Villarroel, creó el Departamento Nacional de Investigación para Delitos Comprometidos en el Código Penal, esa institución puede ser considerada como la primera institución delegada de manera profesional en la lucha contra el crimen desde un punto de vista científico en Bolivia.

Desde aquellos años, muchos cambios se suscitaron en aquella entidad, hasta convertirse finalmente en abril del año 2006, bajo el gobierno de Evo Morales, en lo que conocemos como la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) dejando de ser la Policía Técnica Judicial o más conocida como la PTJ, tomando un enfoque más técnico y científico con oficinas de inteligencia criminal.

La creación de la FELCC se dio mediante la Resolución Ministerial No 4141 con la misión de ser el organismo especializado de la Policía Boliviana, encargado de la prevención e investigación de delitos, búsqueda, estudio, recolección y custodia de

evidencias, identificación y aprehensión de los presuntos responsables, respetando los derechos humanos y en cumplimiento con las normas legales vigentes.

2.4.3 Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen

Según el Manual de organización y funciones de la Policía Boliviana (2018), la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen tiene el compromiso constitucional e institucional de contribuir al Vivir Bien, garantizando las condiciones de seguridad y tranquilidad de los ciudadanos, avalando el libre ejercicio de sus derechos y garantías constitucionales dentro el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

La institución planteó su futuro como una organización orientada a entregar servicios integrales de investigación, que respondan a una amplia gama de requerimientos de parte de la sociedad, y sus autoridades quienes en la necesidad inmediata de frenar la actividad delictiva han promulgado nuevas leyes, que nutren nuestro componente legal vigente.

Normas promovidas por nuestras Autoridades Gubernamentales que son acompañadas por los cambios estructurales que se está dando al interior de la Policía Boliviana, como ser la creación del Instituto de Investigaciones Técnico Científicas de la Policía Boliviana que fue instaurada mediante Resolución Administrativa del Comando General de la Policía Boliviana y actualmente se encuentra reconocida legalmente por la ley Orgánica del Ministerio Publico, que le dan la facultad de su carácter técnico científico en la atención de delitos, referido al estudio analítico,

cualitativo y cuantitativo de todo objeto o cosa que sea materia de investigación técnica jurídica, coadyuvando a la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen previa solicitud.

2.4.3.1 Misión

La Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen es el organismo especializado de la policía nacional, encargado de la prevención e investigación de delitos, identificación y aprehensión de los presuntos responsables, búsqueda, recolección y custodia de evidencias, el estudio, análisis técnico científico de las pruebas materiales y evacuación de dictámenes periciales; respetando los derechos humanos y en cumplimiento de las normas legales vigentes.

2.4.3.2 Visión

Constituirse en un organismo que garantice el cumplimiento de la ley, desarrollo de investigaciones fiables e idóneas, con recursos humanos altamente calificados, aplicando tecnología moderna; contribuya efectivamente a la administración de justicia, y genere confianza y credibilidad de la sociedad.

2.4.3.3 Postulación de principios institucionales

Son los principios institucionales que la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen incorpora como parte de sus convicciones y firme compromiso, que sus miembros asumen para reflejarlos en su actitud, trabajo diario, prácticas operativas, técnicas y administrativas, para el mejor cumplimiento de la misión y búsqueda de alcanzar la visión que sus integrantes anhelan.

Los nueve principios compartidos son (Manual de organización y funciones de la Policía Boliviana, 2018):

- **Integridad:** Cualidad de adoptar decisiones y desarrollar actividades, en sujeción a los valores y principios que la institución manifiesta y cada uno de sus integrantes asume. Actuar sin doblez, con firmeza, de conformidad con la ley, las normas y las obligaciones que de éstas se derivan.
- **Honestidad:** Actitud basada en el compromiso personal, destinada en buscar y comunicar la verdad de manera oportuna, a quien corresponda. No dejarse llevar por halagos, promesas o cualquier otro beneficio ilegítimo o ajeno al ejercicio profesional del cargo.
- **Profesionalismo:** Cumplir la misión encomendada con calidad profesional y competencia tanto legal como técnica. Ejercer las funciones en total apego a la ley, con respeto a los ciudadanos y a la institucionalidad. Actuar con imparcialidad profesional en la búsqueda de la verdad.
- **Lealtad:** Ser consecuente con la ley, el Estado, la institución y los camaradas, demostrando pertenencia e identificación plena con sus metas y objetivos, respondiendo a la confianza depositada, en arreglo a las normas éticas y legales.
- **Disciplina:** Actitud que se expresa en la predisposición al cumplimiento de normas, reglamentos y la voluntad de acatar instrucciones superiores, conscientes de los sacrificios que esto imponga en el marco del cumplimiento de la misión y adhesión a referentes éticos y legales.

- **Responsabilidad:** Cumplir con las obligaciones inherentes a las funciones encomendadas, ejecutándolas con eficiencia, prontitud y compromiso, en el marco ético y legal, mostrando predisposición a asumir las consecuencias de las decisiones y actos que asume cada individuo.
- **Respeto:** Consideración de los derechos de las demás personas, aceptando la diversidad de pensamiento y condición. Respeto interno hacia los compañeros y hacia los ciudadanos que demanden servicios relativos a la investigación, actuando siempre con humanismo y decoro, independientemente de la condición económica, social, étnica, religiosa o política de las personas.
- **Transparencia:** Apertura plena y absoluta a la vigilancia y control ciudadano por parte de la población, a la gestión investigativa y administración de recursos.
- **Coordinación:** Conducta orientada a compatibilizar con los demás gestores de justicia, actividades y procedimientos, en el marco del respeto y cumplimiento de los roles institucionales.

2.4.3.4 Función general

Dirigir, coordinar y liderar las políticas de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, en el ámbito nacional con todos los organismos comprometidos con la administración de justicia; para la investigación y esclarecimiento de hechos delictivos (Manual de organización y funciones de la Policía Boliviana, 2018).

2.4.3.5 Funciones específicas

Según el Manual de organización y funciones de la Policía Boliviana (2018):

- Formular políticas, estrategias y planes en el ámbito de su misión, para responder a las necesidades sobre la base de los informes y requerimientos de las Direcciones Departamentales.
- Establecer y mantener canales de comunicación permanentes, con todas las Direcciones Departamentales, para optimizar las labores de investigación.
- Recibir y procesar la información sobre la actividad delincriminal a escala nacional e internacional para formular nuevas políticas y estrategias.
- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales en actual vigencia.
- Promover y asegurar la capacitación y especialización permanente de los Recursos Humanos, coordinando con la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza y otros organismos técnicos científicos.
- Promover actividades investigativas de delitos cometidos en más de un Departamento del país o en el ámbito internacional.
- Desarrollar, mantener y difundir a través de la coordinación institucional e interinstitucional sistemas de información criminal de carácter nacional para efectuar un seguimiento permanente de los antecedentes, con la finalidad de tener disponibilidad inmediata de toda la información necesaria para apoyar las investigaciones.

- Asegurar que los sistemas de Información de la FELCC estén permanentemente actualizados y contengan todos los datos inherentes al fenómeno criminal en el país.

2.4.4 División de Homicidios

Según el Manual de organización y funciones de la Policía Boliviana (2018), la División Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, cumple la función específica de investigación y resolución de los casos de muerte de persona, mediante el cual realiza el levantamiento legal del cadáver, las cuales se constituyen un trabajo eficiente en las labores y diligencias de la investigación para poder buscar, coleccionar las muestras, indicios de los sindicados, autores u infractores en delito de Homicidio y Asesinato, sobre las fases y procesos que se van acumulando durante la investigación, así mismo los asignados e investigadores justifican y sustentan las labores de investigación para poder llegar a la verdad histórica de los hechos, en el aspecto y procesamiento de un levantamiento de cadáver es el estudio que realiza el médico Forense junto a sus equipos profesionales, los cuales determinan las causas del fallecimiento de cada víctima, donde se suscitaron en un determinado escenario del hecho o hallazgo de un cuerpo o cadáveres, las cuales presentan lesiones en su humanidad o muertes accidentales ya que están sean provocadas por terceras personas o una muerte natural.

Como investigadores de la división homicidios los funcionarios deben tener una capacitación y conocimiento amplio sobre la evolución en el área de la criminalística, para el desenvolvimiento en el escenario del hecho los sucesos que

suscitan en cada ciudad, área o lugar, el personal especializado juntamente con el personal de apoyo, realiza trabajos de campo criminalística en la víctima y en la superficie las cuales llevan un proceso investigativo.

2.4.4.1 Función general

Supervisar, coordinar y ejecutar procedimientos operativos legales en vigencia, investigando delitos que estén contemplados como homicidios y asesinatos.

2.4.4.2 Funciones específicas

- Informar al Director Departamental, acerca de las actividades realizadas en la labor investigativa, presentando información objetiva, clara y oportuna.
- Observar que los servidores policiales de su dependencia no infrinjan, instiguen o toleren algún acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, a las personas puestas a cargo de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, cautelando el respeto de los Derechos Humanos.
- Gestionar y coordinar reuniones mensuales con los Fiscales de Materia adscritos a su división, a fin de proponer estrategias investigativas y observaciones orientadas en la resolución de los hechos sujetos a investigación.
- Formular órdenes, instrucciones y directivas que mejoren el trabajo interno de la división en forma permanente.

- Supervisar y controlar el cumplimiento estricto del contenido de las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que determinan los procedimientos de investigación.
- Ejercer la Dirección Administrativa de la Investigación resumiéndose estas en la designación de investigadores, supervisión disciplinaria y calidad de desempeño, y control continuo de casos.
- Evaluar de manera mensual el estado y avances de los casos que son atendidos en la división, de cuyos resultados diseñará planes de acción que ayuden en la prevención y resolución de hechos sujetos a investigación.
- Restringir a estas funciones la investigación y/o asignación de casos.
- Coordinar y controlar que, dentro de su división, se investiguen delitos de acuerdo a la nominación de tipos penales sugerentes para su división.
- Realizar otras funciones afines a su cargo y división.
- Proceder al relevo, conforme a las disposiciones superiores con la entrega y recepción de activos fijos, previa verificación.
- Investigar, hechos delictivos relacionados con las funciones y competencias de la división que son las siguientes, según el Código Penal Boliviano (1987):

Art. 251. Homicidios. La persona que matare a otra será sancionada con presidio de diez (10) a veinte (20) años. Si la víctima del delito resultare ser niña, niño o adolescente, la pena será de catorce (14) a veinte cinco (25) años.

Art. 252. Asesinato. Será sancionado con la pena de presidio de treinta (30) años, sin derecho a indulto, el que matare:

- A sus descendientes o conyugue o conviviente, sabiendo que lo son.
- Por motivos fútiles o bajos.
- Con alevosía o ensañamiento.
- En virtud de precio, dones y promesas.
- Por medio de sustancias venenosas u otras semejantes.
- Para facilitar, consumir u ocultar otro delito, o para asegurar sus resultados.
- Para vencer la resistencia de la víctima o evitar que el delincuente sea detenido.

Art. 253. Parricidio. El que matare a su padre o madre, o a su abuelo u otro ascendiente en línea recta, sabiendo quien es, será sancionado con la pena de presidio de treinta (30) años sin derecho a indulto.

Art. 254. Homicidio por emoción violenta. Quien matare a otra u otro en estado de emoción violenta excusable, será sancionado con reclusión de dos (2) a ocho (8) años.

Art. 255. Homicidio en práctica deportiva. El deportista que tomando parte en un deporte autorizado causare la muerte de otro deportista en el acto del deporte, con evidente infracción en los respectivos reglamentos, será sancionado con reclusión de seis (6) meses a dos (2) años. La pena será de reclusión de tres (3) meses a un (1) año, si en el caso anterior se produjere lesión.

Art. 256. Homicidio – suicidio. La persona que instigare a otra al suicidio o le ayudare a cometerlo, si la muerte se hubiere intentado o consumado, incurrirá en reclusión de dos (2) a seis (6) años. Si con motivo de la tentativa se produjeren lesiones, la sanción será de reclusión de uno (1) a cinco (5) años. Aunque hubiere mediado consentimiento de la víctima en el doble suicidio, se impondrá al sobreviviente la pena de reclusión de dos (2) a seis (6) años.

Art. 257. Homicidio piadoso. Se impondrá la pena de reclusión de uno (1) a tres (3) años, si para el homicidio fueren determinantes los móviles piadosos y a apremiantes las instancias del interesado, con el fin de acelerar una muerte inminente o de poner fin a graves padecimientos o lesiones corporales probablemente incurables, pudiendo aplicarse la regla del artículo 39 y aun concederse excepcionalmente el perdón judicial.

Art. 259. Homicidio en riña o a consecuencia de agresión. Los que en riña o pelea en que tomaren parte más de dos personas, causaren la muerte de alguna, sin que constare el autor, serán sancionados con privación de libertad de uno a seis años. Si tampoco se identificare a los causantes de lesiones a la víctima, se impondrá privación de libertad de uno a cuatro años a los que hubieren intervenido en la riña o pelea. Si la víctima del delito resultare ser niña, niño y adolescente, la pena será agravada en dos tercios.

Art. 260. Homicidio culposo. El que por culpa causare la muerte de una persona, incurrirá en reclusión de seis (6) meses a tres (3) años. Si la muerte se produce como consecuencia de una grave violación culpable de los deberes

inherentes a una profesión, oficio o cargo, la sanción será de reclusión de uno (1) a cinco (5) años.

Art. 273. Lesión seguida de muerte. El que con el fin de causar un daño en el cuerpo o en la salud produjere la muerte de alguna persona, sin que esta hubiera sido querida por el autor, pero que pudo haber sido prevista, será sancionada con privación de libertad de tres (3) a ocho (8) años. Si se tratase de los casos previstos en el artículo 254, párrafo primero, la sanción será disminuida en un tercio. La sanción privativa de libertad será agravada en dos tercios, si la víctima del delito resultare ser niña, niño o adolescente o persona adulta mayor.

2.4.4.3 Procedimiento Investigativo

- Preparar el equipo multidisciplinario (de acuerdo al hecho).
- Procesamiento y registro del lugar del hecho (abierto-cerrado-mixto).
- Levantamiento legal del cadáver.
- Entrevista policial In Situ.
- Autopsia médico legal (determinar la causa de la muerte).
- Toma de declaración informativa policial (víctima-testigo-sindicado).
- Realización de informes (informar del hecho, requerir información y pericias).
- Análisis de tele información (cctv-telefonos).
- Careo (ante la existencia de contradicciones).
- Diligencias investigativas necesarias (las que se requieran).

- Análisis del caso (centralizar la información y analizarla).
- Realización del informe conclusivo.

2.4.4.4 Organigrama de la División de Homicidios



La división de Homicidios se estructura de la siguiente manera:

- Jefe de la división quien tiene la responsabilidad total de la división, debe controlar a cada uno de sus recursos humanos, asimila la responsabilidad de cada elemento a su cargo, además de tener conocimiento de todos los actos dentro de la investigación de un caso y sucesos que se lleguen a dar dentro y fuera de la división pero que involucre a su personal de alguna forma.
- Secretario de la división quien se encarga de temas administrativos, así como llevar en orden la documentación referida a la división, además de ordenar y

redirigir la correspondencia y la elaboración de informes a instancias superiores.

- Jefe operativo, quien se encarga de la coordinación de las operaciones especiales que se llegan a realizar dentro de la división, si así lo amerita el caso que se investiga.
- Jefes de grupo, quienes se encargan del control, de la disciplina y las acciones de cada integrante del grupo, también asimila la responsabilidad de los funcionarios a su cargo.
- Investigadores quienes realizan actos investigativos de hechos delictivos relacionados con las funciones y competencias de la división.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene enfoque Cuantitativo, este enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, 2003).

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, 2003).

3.3 Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental del tipo transversal, en el cual se analizará cuál es el nivel o presencia de una o diversas variables en un momento dado. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento único. (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

3.4 Variables de la Investigación

3.4.1 Burnout

Este es un síndrome psicológico caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o fatiga, con sentimientos de cinismo hacia las personas con quienes trata y una sensación de ineffectividad y carencia de logros (Maslach, et al. 2001).

3.4.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2001), es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados por la organización donde presta servicios laborales, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

3.5 Operalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDIDOR	INSTRUMENTO
BURNOUT	Agotamiento Emocional	Exhausto por el trabajo Siente que sus recursos se han agotado Frustración Desgaste emocional	- Alto - Medio - Bajo	Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (Maslach C., 2001)
	Despersonalización	Como conducta muestra una respuesta impersonal Desarrolla una actitud cínica Deshumanización en el trato Desgaste físico Agotamiento físico		
	Realización Personal	Evaluación negativa del desempeño		

		Evaluación negativa de capacidades profesionales para tener éxito en el trabajo Evaluación negativa de capacidades profesionales		
DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento	Realización adecuada de tareas asignadas. Responsabilidad con el trabajo.	-Alto desempeño laboral. -Intermedio desempeño laboral. -Bajo desempeño laboral	Escala de Desempeño Laboral (De Urioste R., 2007)
	Motivación	Interés por su trabajo.		
	Acatamiento	Cumplimiento con las directivas. Cumplimiento con el horario.		
	Relaciones Interpersonales	Trato correcto a los demás. Aceptación de la crítica.		
	Comunicación	Entiende lo que los demás quieren decir. Explica correctamente sus opiniones.		
	Conocimiento	Capacidad para realizar su trabajo. Interés por adquirir nueva información.		

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

El universo o población. Tamayo (2007) define a la población como la totalidad del fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado

estudio, integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

La población con la que se trabajó, fue con funcionarios policiales, de ambos sexos, sin contemplar edades y quienes forman parte de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, los cuales son un total de 26 funcionarios policiales.

3.6.2 Muestra

Para la realización de la presente investigación se optó por una muestra no probabilística del tipo intencional, por lo que la selección de los elementos de la población no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación, por lo que la muestra seleccionada obedece a criterios establecidos (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

El tipo de muestreo que se aplicó fue intencional, que consiste en un procedimiento que selecciona los casos característicos de la población y limita la muestra a dichos casos. Este muestreo se efectúa deliberadamente para obtener muestras representativas, mediante la inclusión de sujetos típicos (Hernández, 2003).

La muestra corresponde a 20 funcionarios policiales, de ambos sexos, que se encuentran en el rango de edad de 25 a 40 años, pertenecientes a la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

3.6.3 Criterios de selección

- Departamento de La Paz.
- Personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen.
- Predisposición de los funcionarios policiales a la investigación.
- La edad a tomar en cuenta es de 25 a 40 años.
- Ambos sexos.

3.7 Instrumentos de Investigación

3.7.1 Cuestionario Sociodemográfico

Un cuestionario de datos sociodemográficos es una herramienta que permite recolectar información general sobre un grupo de personas. Estos datos incluyen atributos como la edad, género, lugar de residencia, etnia, nivel de educación, ingresos, entre otros (Ortega, C., 2021).

En la presente investigación, se aplicó el Cuestionario demográfico con el objetivo de recolectar información de la población como sexo, edad, estado civil, el cargo, tiempo de permanencia en la división de Homicidios y el Grado del funcionario policial, esto con el fin de que la muestra sea filtrada de manera correcta.

3.7.2 Inventario de Burnout de Maslach

Inventario de Burnout de Maslach - MBI, creado por Cristina Maslach en 2001. (Anexo1).

El objetivo de la escala es conocer la presencia del Burnout, así como medir la presencia de las tres dimensiones que lo conforman: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización Personal.

El Inventario de Burnout de Maslach, consta de 22 preguntas, con opción múltiple: Siempre, casi siempre, bastantes veces, regularmente, algunas veces, casi nunca y nunca, cuyos puntajes son 6, 5, 4, 3, 2,1, y 0. La escala fue adaptada por Moreno Oliver, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. La escala se complementa en 10-15 minutos.

La composición de ítems propuesta por los autores, para este instrumento, es el siguiente:

- Agotamiento Emocional corresponde a los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

La forma de calificación indica que, si las puntuaciones son iguales o superiores a 27, son indicativas de presencia de Agotamiento emocional, entre 19 y 26 correspondería a puntuaciones medias y menor a 19 son niveles bajos.

NIVEL	PUNTUACIÓN
ALTO	27 – 54
MEDIO	19-26
BAJO	0-18

El modelo de Maslach se centra en la respuesta emocional, por lo que esta dimensión, es la más representada en cuanto a número de ítems. También es la que más se asocia con problemas derivados del estrés laboral (Evans y Fisher, 1993).

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, para agotamiento emocional es de 0.90 (Grajales, 2000).

- Despersonalización corresponde a los ítems 5, 10, 11, 15, 22.

Evalúa el grado en que cada persona reconoce sus actitudes de frialdad, cinismo y distanciamiento. Las puntuaciones superiores a 10 representan un nivel alto, 6 a 9 una puntuación media y menos de 6, bajo grado de despersonalización.

NIVEL	PUNTUACIÓN
ALTO	10 o mas
MEDIO	6 – 9
BAJO	0 – 6

Para la dimensión de despersonalización el valor de confiabilidad es de 0.79 (Grajales 2000). Maslach y Leiter (1997), afirman que la despersonalización es el único de los tres factores que se puede clasificar como genuinamente y únicamente perteneciente al Burnout.

- Realización Personal corresponde a los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La dimensión de Realización Personal en el trabajo, evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Las puntuaciones de 0 a 33 indican baja realización personal, 34 a 39 media y mayor o igual a 40 alta sensación de logro.

NIVEL	PUNTUACIÓN
ALTO	40 – mas
MEDIO	34 – 39
BAJO	0 – 33

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdedos (Grajales, 2000), para Realización Personal es de 0.71.

Puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera dimensión, definen la presencia del síndrome de Burnout (Maslach, 2001).

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Resultado
Nivel	ALTO	ALTO	BAJO	Presencia de Burnout
			=	

3.7.3 Escala de evaluación de Desempeño Laboral

La escala tiene por objetivo la evaluación del Desempeño Laboral de determinados trabajadores (**Anexo 2**).

El inventario mide el Desempeño Laboral, consta de 14 preguntas con opción múltiple: Siempre, casi siempre, a veces y nunca, cuyos puntajes son 3, 2,1, y 0 respectivamente. Esta escala fue realizada y validada por el Lic., De Urioste Rodrigo, la escala tiene validez factorial y una fiabilidad de 0.8.

La calificación de los resultados indica que las puntuaciones de 29 a 42 refiere un desempeño Alto, de 15 a 28 puntos indica un desempeño Medio y de 14 a 0 refiere un Desempeño Laboral Bajo.

NIVEL	PUNTUACIÓN
ALTO	29 – 42
MEDIO	15 – 28
BAJO	0 – 14

Tiene un Alfa De Cronbach= 0,825

Lo que nos Indica que el Índice de consistencia interna del instrumento de Desempeño Laboral, al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,825 de consistencia Alta.

Este Instrumento mide el desempeño laboral y sus diversos componentes:

- Cumplimiento: Pregunta 6, se refiere a la realización adecuada de tareas asignadas.
- Motivación: Pregunta 9, expresa si tiene o no interés por su trabajo.
- Acatamiento: Preguntas 1, 2, Cumple con las directivas y el horario.
- Relaciones: Preguntas 3 y 13, trato a los demás y aceptación de la crítica.
- Comunicación: Preguntas 4 y 5, entiende y hace saber sus opiniones.
- Conocimiento: Preguntas 7 y 14, tiene capacidad y la incrementa.

Todos estos elementos son componentes de Desempeño Laboral y son resultados requeridos en los procesos de valor de una organización en todos sus niveles.

3.8 Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación se caracteriza por las siguientes fases:

Fase 1:

Contactar con el Jefe de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, para solicitar la aplicación de los instrumentos a los funcionarios policiales.

Fase 2:

Recolección conjunta de datos al aplicar los instrumentos de manera conjunta, el cuestionario sociodemográfico, el Inventario de Burnout de Maslach

(MBI), inventario de 22 ítems, dividido en tres sub escalas y la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral (De Urioste, 2007), a los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, la aplicación se llevó a cabo en el lapso de tres semana, esto debido a la demanda laboral de los funcionarios policiales y los factores de tiempo.

Fase 3:

Se lleva a cabo el levantamiento de datos, para su análisis e interpretación de resultados, esto con el fin de determinar los puntajes obtenidos por cada funcionario policial en cada instrumento, tomando en cuenta los indicadores de cada uno de ellos.

Fase 4:

Se realizó la correlación de Pearson entre los resultados del Inventario de Burnout de Maslach (Maslach, 2001) y la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral (De Urioste, 2007).

Fase 5:

Con los resultados ya obtenidos y con la correlación de ambas variables, se procedió a la redacción de las conclusiones y recomendaciones de la investigación, respondiendo a los objetivos ya planteados.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos con respecto a la investigación sobre Burnout y Desempeño Laboral en funcionarios de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

Para una mejor explicación y para que la presentación sea comprensible, se optó por dividir los resultados en cuatro partes, y así también añadir un apartado donde se dé a conocer las limitaciones del estudio.

PRIMERA PARTE: Datos Socio-demográficos

En la primera parte se presentan los datos socio-demográficos de la población elegida para la investigación, tales como el género, la edad, estado civil, el grado, el cargo que ocupan actualmente y la antigüedad laboral dentro la División de Homicidios.

Tabla 1. *Población según el género.*

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	18	90%
Femenino	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 1 se procede a detallar la información obtenida con relación al género de los funcionarios policiales de la muestra con la que se trabajó, se puede evidenciar que 18 sujetos fueron varones y solo participaron 2 personas del género femenino, dando como total una muestra de 20 personas de ambos géneros, lo cual indica que de las personas que participaron en la investigación, el 90% pertenece a personas del género masculino y el restante 10% a personas del género femenino, lo cual sumando ambos porcentajes da un total de 100% del total de la muestra.

Se determina que de la muestra con la que se realizó la presente investigación, existe un mayor porcentaje de personas del género masculino, ya que como se evidenció dentro de esta división, solo existen 2 mujeres que cumplen con la función investiga, del total de 26 sujetos. Esto se debe a que en un nivel general, la población femenina dentro de las filas de la policía boliviana, siempre fue mínima en comparación a la población masculina, como dato de referencia se indica que la entrada de mujeres para formarse como cadetes en la academia nacional de policías (para optar por un título a nivel Licenciatura en Ciencias Policiales) se dio por primera vez en el año 1979, en 1986 este acceso a las mujeres fue denegado, reabriéndose en 1999, 62 años después de la creación de la institución.

Tabla 2. Población según la edad.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 25 a 29 años	7	35%
De 30 a 35 años	6	30%
De 36 a 40 años	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 2 se presenta la información obtenida con relación a la edad de la muestra con la que se trabajó, agrupando los resultados en tres grupos diferentes, esto con el fin de que los datos estén ordenados de una manera que sean comprensibles, por lo que se evidencia que del total de la muestra que corresponde a 20 personas, 7 de ellas están en un rango de 25 a 29 años de edad, 6 están en un rango de 30 a 35 años de edad y las 7 personas restantes están en un rango de 36 a 40 años de edad. Lo cual indica que el 35% del total de la muestra, están en un rango de edad de 25 a 29 años, el 30% están en un rango de 30 a 35 años y el restante 35% están en un rango de 36 a 40 años, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que la muestra con la que se realizó la investigación debía cumplir con el requisito de estar en un rango de 25 a 40 años de edad, refiriéndonos según las etapas del desarrollo a la Edad Adulta Temprana caracterizada por la toma de decisiones fundamentales para la vida. Observando los resultados se determina que los rangos de

edad no varían de manera significativa, sin embargo, existen mayor cantidad de personas que se encuentran en un rangos de edad de 25 a 29 años y de 36 a 40 años.

Tabla 3. *Población según el Estado Civil.*

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	12	60%
Divorciado	4	20%
Casado	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 3 se presenta la información obtenida con relación al estado civil de los funcionarios policiales, indica que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 12 de ellos están solteros, 4 sujetos están casados y los restantes 4 están divorciados, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 personas, siendo el total de la muestra; lo cual indica que de las personas que participaron en la investigación, el 60% son solteros, el 4% son divorciados y el restante 4% son casados, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que la muestra con la que se realizó la investigación, presenta una mayor cantidad de personas que se encuentran solteras, el resto del porcentaje corresponde a personas que se encuentran casadas y que llegaron a divorciarse. Lo que nos indica que,

en la muestra, el mayor porcentaje de funcionarios policiales no cuenta con una familia establecida, esto puede deberse a que se encuentran en la búsqueda de tomas de decisiones importantes para su vida como ser el matrimonio y la conformación de una familia (descendientes), este es un dato importante por la repercusión que podría tener el Burnout en las familias estructuradas.

Tabla 4. *Población según el Grado.*

GRADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayor	1	5%
Teniente	1	5%
Subteniente	8	40%
Sargento 2°	4	20%
Sargento Mayor	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla 4 refiere a la información obtenida con relación al grado jerárquico de los funcionarios policiales, indicando que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 8 sujetos tienen el grado de Subtenientes, 6 tienen el grado de Sargento Mayor, 4 tienen el grado de Sargento Segundo, 1 persona de grado de Teniente y 1 persona de grado Mayor, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 personas, siendo

el total de la muestra; lo cual indica que de las personas que participaron en la investigación, el 40% tienen el grado de Subtenientes, el 30% tienen el grado de Sargento Mayor, el 20% tienen el grado de Sargento Segundo, el 5% tiene el grado de Teniente y el restante 5 % corresponde a la persona de grado de Mayor, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que la muestra con la que se realizó la investigación, el mayor porcentaje de sujetos se encuentra en el grado de Subtenientes, es decir que están en sus primeros 6 años de formación laboral.

Además, se puede determinar que el 30% que la población refiere al grado de Sargento Mayor y el 20% que corresponde al grado de Sargento Segundo, nos llega a indicar que existe un 50% de funcionarios policiales dentro de la división, que se formaron profesionalmente en la Facultad Técnica en Ciencias Policiales (FATECIPOL) y que llegan a egresar con el grado de Técnico en Ciencias Policiales. El restante porcentaje de 10% corresponden a la persona de grado de Teniente y la persona de grado Mayor; si se adjunta el porcentaje de 40% que corresponde a personas de grado Subteniente, se determina que el restante 50% corresponde a funcionarios policiales que se formaron profesionalmente en la Academia Nacional de Policías (ANAPOL), los que llegaron a egresar con el grado de Licenciados en Ciencias Policiales y quienes tienen la posibilidad de aspirar al grado de General, que es la más alta jerarquía dentro de la Policía Boliviana.

Es importante indicar también que dentro de la institución Policial y por ende dentro de la división de Homicidios, se debe respetar los grados jerárquicos, siendo que, si observamos los grados presentes dentro de la división, se establece que el grado de

Mayor, es el de elevada jerarquía, posterior a este se encontraría el grado de Teniente, por consiguiente, el grado de Subteniente y posterior el grado de Sargento Mayor y el grado de Sargento Segundo. Por lo que las jerarquías y por ende la toma de decisiones no corresponde a la persona que presente mayor edad o antigüedad laboral, sino a la jerarquía de su grado.

Tabla 5. *Población según el Cargo.*

CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jefe de División	1	5%
Secretario	1	5%
Investigador	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 5 se presenta la información obtenida con relación al cargo de los funcionarios policiales dentro de la división de Homicidios, indica que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 1 de los sujetos tiene el cargo de Jefe de división, 1 de funcionarios policiales tiene el cargo de secretario y los 18 restantes tienen el cargo de investigadores, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 personas como el total; lo cual indica que de las personas que conforman la muestra, el 90% tiene el cargo de investigar los diversos casos que llegan a la división, el 5% refiere a la persona

que se encarga de realizar las funciones de Secretario y el restante 5% corresponde al Jefe de división, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que la muestra con la que se realizó el presente estudio, en un porcentaje elevado se dedica a la investigación para llegar a la verdad histórica de los hechos, de cada diverso caso que llega a la división (Homicidio, Asesinato, Homicidio-Suicidio, Parricidio, entre otros) y que estén contemplados en el manual de funciones de la Policía Boliviana; existe también un secretario quien se encarga de todos los temas administrativos, además de llevar en orden la documentación referida a la división, centralizar datos estadísticos, ordenar y redirigir la correspondencia y la elaboración de informes a instancias superiores de la institución y el restante 5% que corresponde a una persona quien tiene el cargo de Jefe de división, es quien tiene la responsabilidad total de la división, debe supervisar los hechos investigativos que se llevan a cabo, controlar a cada uno de sus recursos humanos, además de tener conocimiento de todos los actos y sucesos que se lleguen a dar dentro y fuera de la división, pero que involucre a su personal de alguna forma.

Tabla 6. *Población según la Antigüedad laboral dentro de la División de Homicidios.*

ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 6 años	15	75%
7 a 13 años	4	20%
14 a 20 años	1	5%

TOTAL	20	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 6 se presenta la información obtenida con relación a la antigüedad laboral dentro de la división de Homicidios, para mayor comprensión de los resultados se realizó la división de tres escalas diferentes, de acuerdo a los años de servicio. Por lo que se determina que 1 funcionario policial lleva 20 años cumpliendo su labor dentro de la división, 4 de ellos se encuentran trabajando entre 7 a 13 años y los restantes 15 funcionarios llevan de 1 a 6 años trabajado dentro de la división, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 personas, siendo el total de la muestra; en lo que respecta a porcentajes, se indica que de las personas que participaron en la investigación, el 75% se encuentra trabajando de 1 a 6 años dentro de la división, el 26% lleva de 7 a 13 años trabajando dentro de la división y solo el 5% lleva de 14 a 20 años de servicio dentro de la división, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que de la muestra con la que se realizó la investigación un porcentaje elevado se encuentra en sus primeros 6 años de servicio dentro de la división de Homicidios, por lo que estos sujetos recién se están acoplando a la forma, manejo y a las exigencias del trabajo de la investigación en casos de muertes de personas (Asesinato y Homicidios), los sujetos que llevan más de 7 años de labor podrían llegar a estar más adaptados a la forma de trabajo, además de utilizar a su favor la experiencia que se adquirió en los años de servicio y el caso de más relevancias dentro del estudio, es de la persona que lleva 20 años dentro de la división, se indica que la acumulación de años cumpliendo su labor dentro de la institución, se debe a que los inicio de su trabajo

comenzaron con el ejercicio de las prácticas pre profesionales que la Academia Nacional de Policías solicita como un requisito para culminar los estudios a nivel licenciatura, una vez egresado, el Memorándum de destino de trabajo, direcciono al funcionario policiales a cumplir su labor en la división de homicidios de la fuerza especial de lucha contra el crimen hasta el día de hoy. Por su experiencia y trayectoria laboral en el área de Homicidios, este sujeto llega a ser el Jefe de división en la actualidad.

SEGUNDA PARTE: Resultados del Inventario de Burnout

En la segunda parte se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach, esto basándonos en cada una de las tres dimensiones que se hacen presentes (Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización Personal). Además, también se informa sobre las características de los sujetos de la muestra, que presentaron Burnout.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización las puntuaciones altas corresponden a presencia de Burnout, en la subescala de realización personal, las bajas puntuaciones son las que determinan la presencia de Burnout.

Agotamiento Emocional

La subescala de Agotamiento Emocional, se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales y describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

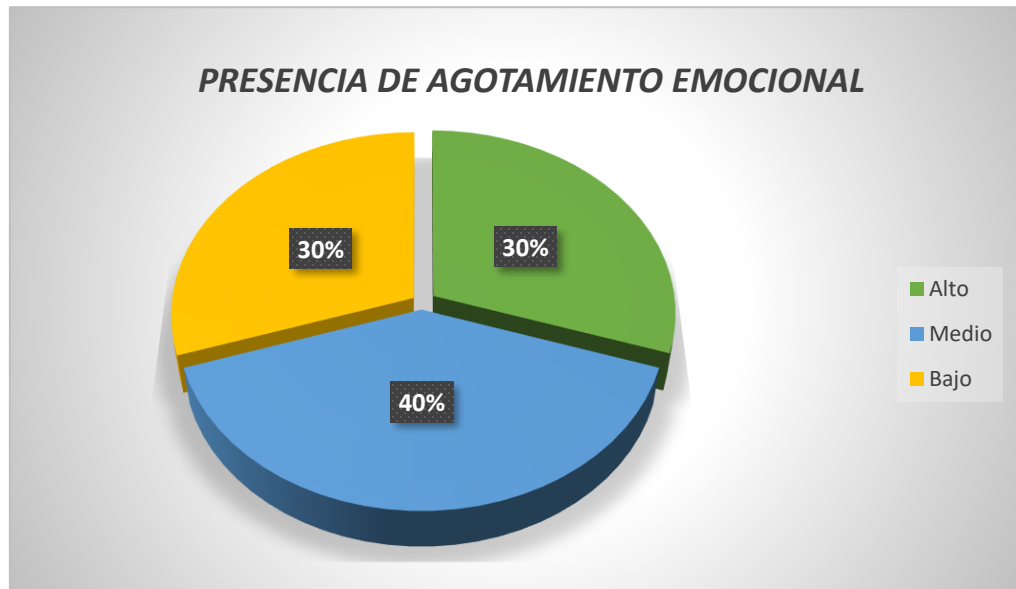
Tabla 7. *Presencia de Agotamiento Emocional.*

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	6	30%
MEDIO	8	40%
BAJO	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 7 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Agotamiento Emocional presente en el Burnout, donde se indica que del total de la muestra de personas que participaron en la investigación, 6 sujetos obtuvieron un puntaje alto, 8 personas obtuvieron un puntaje medio y los restantes 6 sujetos obtuvieron un puntaje bajo, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 1. *Presencia de Agotamiento Emocional.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 1 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto al Indicador de Agotamiento Emocional presente en el Burnout, los cuales fueron obtenidos

una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo cual indica que de las personas que participaron en la investigación, el 30% presenta un puntaje alto de Agotamiento emocional, el 40% presenta un puntaje medio y el restante 30 % presenta un puntaje bajo, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100% total de la muestra.

Se determina que si bien no existe una diferencia significativa en los resultados, se podría indicar que un porcentaje más elevado de la población con quienes se realizó la investigación, presentan un nivel medio en lo que respecta a la Dimensión de Agotamiento Emocional, el cual se hace presente en el Burnout, sin embargo no hay que dejar de lado que 6 personas presentaron un nivel alto en esta dimensión, donde se podría indicar que es el 30% del total, quienes puede presentar una pérdida de recursos emocionales y sentimientos de estar saturados, fatigados, cansados, ansiosos y tensos al momento de desempeñar sus funciones laborales.

Despersonalización

La subescala de Despersonalización describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el Burnout experimentado por el sujeto.

Tabla 8. *Presencia de Despersonalización.*

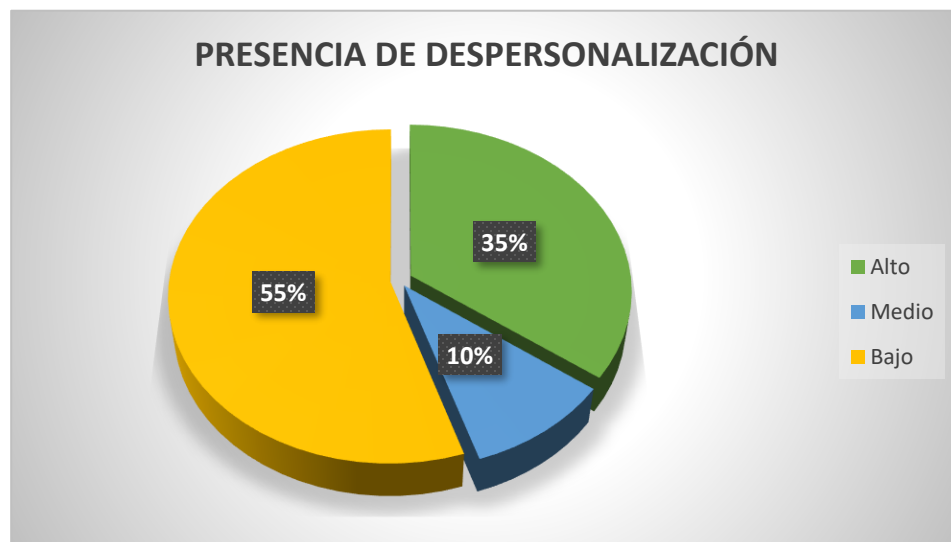
DESPERSONALIZACIÓN	
FRECUENCIA	PORCENTAJE

ALTO	7	35%
MEDIO	2	10%
BAJO	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 8 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Despersonalización presente en el Burnout, se indica que del total de personas que participaron en la investigación, 11 sujetos obtuvieron un puntaje bajo, 2 obtuvieron un puntaje medio y los restantes 7 funcionarios policiales obtuvieron un puntaje alto, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 2. *Presencia de Despersonalización.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Grafico 2 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto al indicador de Despersonalización presente en el Burnout, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo cual indica que de las personas que participaron en la investigación, el 35% presenta un puntaje alto de Despersonalización, el 10% presenta un puntaje medio y el restante 55 % presenta un puntaje bajo, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100% total de la muestra.

Por lo que se determina que existe una diferencia significativa en los resultados, el 55%, que corresponde a 11 personas que es un porcentaje mayor a la media de la población, presentan un nivel bajo de despersonalización. Tomando en cuenta que los casos que se investigan dentro de la división (Homicidios, Asesinatos, entre otros) que llegan a tener, si bien es cierto una carga emocional elevada, ya que se trabaja con la investigación para llegar a la verdad de los hechos en casos de muerte de una personas, se llega a evidenciar que el trabajar constantemente con estos sucesos, no genero un deterioro en la sensibilidad y la empatía de gran porcentaje de los funcionarios policiales, ya que llegan presentan actitudes positivas, humanas y sensibles con respecto a las personas a quienes brindan un servicio y así también con sus camaradas.

Realización Personal

La subescala de Realización Personal en el trabajo describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Cuanto menor es la puntuación en esta subescala, se determina la presencia de Burnout experimentado por el sujeto.

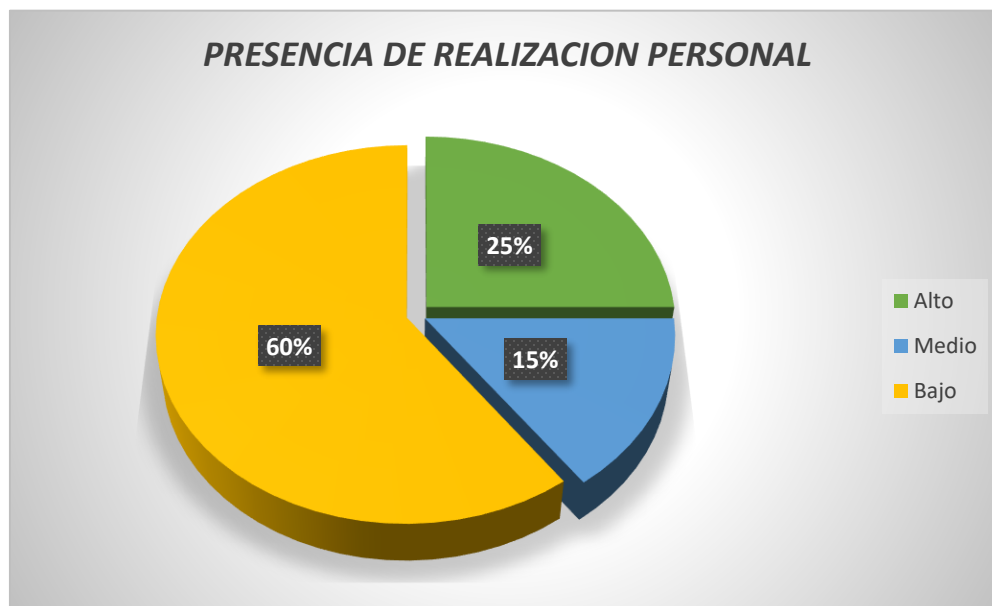
Tabla 9. *Presencia de Realización Personal.*

REALIZACIÓN PERSONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	5	25%
MEDIO	3	15%
BAJO	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 9 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Realización Personal presentes en el Burnout, donde se indica que del total de la muestra de funcionarios policiales que participaron en la investigación, 5 sujetos obtuvieron un puntaje alto, 3 obtuvieron un puntaje medio y los restantes 13 obtuvieron un puntaje bajo en la dimensión de Realización Personal, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta.

Gráfico 3. *Presencia de Realización Personal.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Grafico 3 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto al indicador de Realización Personal, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, indica que de los sujetos que participaron en la investigación, el 24% presenta un puntaje alto de Realización Personal, el 10% presenta un puntaje medio y el restante 55 % presenta un puntaje bajo, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100% total de la muestra.

Se determina que existe una diferencia significativa en los resultados, el 62% que corresponde a 13 personas, de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel bajo de Realización Personal, lo cual es un dato que relevancia ya que refiere que los funcionarios policiales si bien llegan a cumplir con sus funciones laborales y esto puede verse influido a los valores de cumplimiento y responsabilidad que recibieron en las diferentes instituciones de formación policial (FATECIPOL y ANAPOL), no llegan a estar satisfechos con logros realizados en la fuente laboral, tienden a sentirse abrumadas,

estancados y sin ningún progreso, realizando una autoevaluación negativa en su capacidad laboral y en su desempeño.

Presencia de Burnout

No existe puntuaciones de corte para medir el Burnout, por lo que las puntuaciones altas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización y las puntuaciones bajas en la dimensión de realización personal definen la presencia de esta variable.

Tabla 10. *Presencia de Burnout con respecto a las dimensiones.*

SUJET O	AGOTAMIENT O EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓ N	REALIZACIO N PERSONAL	BURNOUT
1	INTERMEDIO	BAJO	ALTA	AUSENCIA
2	BAJO	BAJO	BAJA	AUSENCIA
3	BAJO	BAJO	BAJA	AUSENCIA
4	BAJO	BAJO	BAJA	AUSENCIA
5	INTERMEDIO	BAJO	BAJA	AUSENCIA
6	INTERMEDIO	ALTO	BAJA	AUSENCIA
7	INTERMEDIO	BAJO	BAJA	AUSENCIA

8	ALTA	ALTO	BAJA	PRESENCIA
9	INTERMEDIO	BAJO	ALTA	AUSENCIA
10	INTERMEDIO	INTERMEDIO	ALTA	AUSENCIA
11	ALTA	ALTO	BAJA	PRESENCIA
12	BAJO	BAJO	BAJA	AUSENCIA
13	ALTA	INTERMEDIO	BAJA	AUSENCIA
14	INTERMEDIO	BAJO	INTERMEDIA	AUSENCIA
15	ALTA	ALTO	BAJA	PRESENCIA
16	INTERMEDIO	ALTO	INTERMEDIA	AUSENCIA
17	BAJO	BAJO	ALTA	AUSENCIA
18	BAJO	BAJO	ALTA	AUSENCIA
19	ALTA	ALTO	INTERMEDIA	AUSENCIA
20	ALTA	ALTO	BAJA	PRESENCIA

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 10 se presenta los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones presentes en el Burnout (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que puntuaron los resultados de los 20 sujetos de la muestra, esto con el fin de determinar la presencia o ausencia de Burnout, siguiendo los parámetros de calificación establecidos en el Inventario de Burnout de Maslach (puntuaciones altas en las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en la dimensión de Realización Personal).

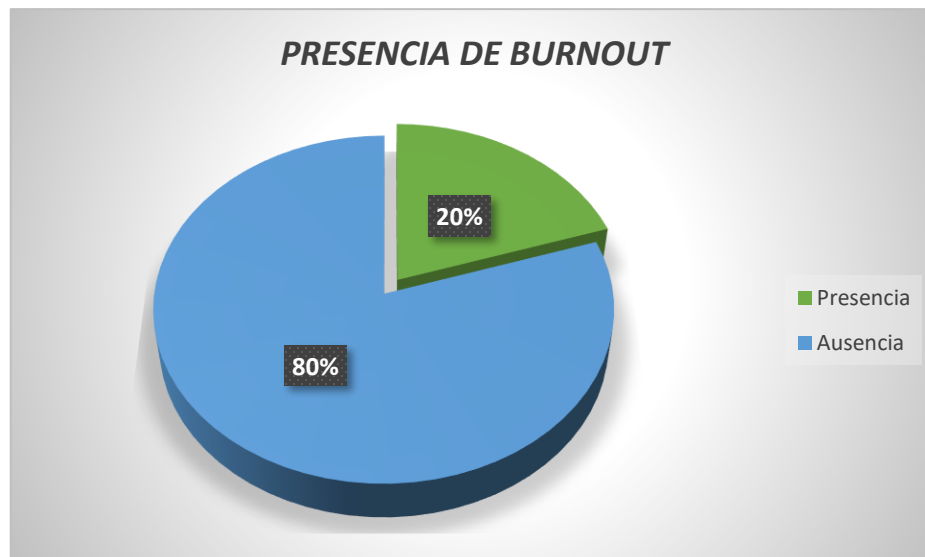
Tabla 11. *Presencia de Burnout.*

BURNOUT		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRESENCIA	4	20%
AUSENCIA	16	80%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 11 se presenta la información con relación al análisis de los resultados obtenidos en las tres dimensiones del Burnout, para determinar la ausencia o presencia de este síndrome, por lo que se indica que de la muestra de 20 sujetos que participaron en la investigación, 4 funcionarios policiales presentan Burnout, sin embargo, los 16 restantes, presentan niveles bajos, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuestas, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 4. *Presencia de Burnout.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 4 se puede observar los datos de manera porcentual a la presencia o ausencia del Burnout, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación de los resultados del instrumento, además de seguir los parámetros de calificación con respecto a cada dimensión presente en el Burnout, por lo que se concluye que de los funcionarios policiales que participaron en la investigación, el 80% presenta ausencia de Burnout y el 20% presenta presencia de Burnout, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que existe una diferencia significativa en los resultados obtenidos, el 80% que corresponde a 16 personas de las 20 que son el total de la muestra, son quienes presentan Ausencia de Burnout; sin embargo, al no presentarse esta variable en niveles significativos dentro de la muestra, no hay que dejar de lado la salud mental de los sujetos que corresponden al 20%, ya que en estos se hace presente el Burnout. También es importante hacer relevancia a los porcentajes establecidos en la dimensión de Realización Personal y Agotamiento Emocional.

Características de la Población con presencia de Burnout

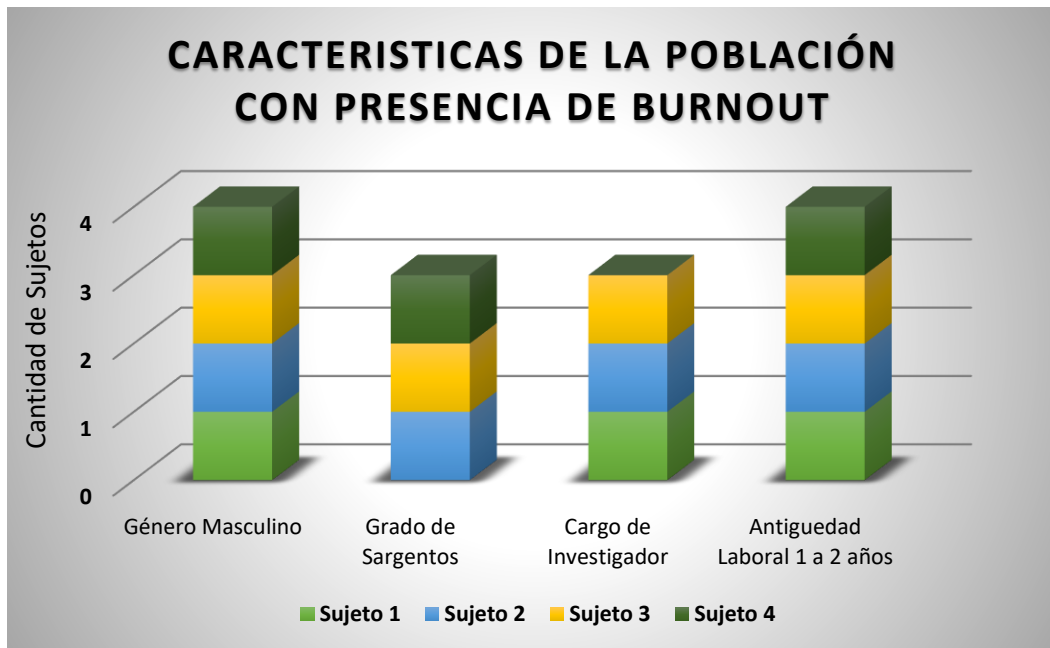
Tabla 12. *Características de la Población con presencia de Burnout.*

Sujeto	Género	Edad	Estado Civil	Grado	Cargo	Antigüedad Laboral
1	Masculino	25	Soltero	Subteniente	Investigador	2 años
2	Masculino	30	Soltero	Sargento	Secretario	2 años
3	Masculino	40	Divorciado	Sargento	Investigador	1 año
4	Masculino	40	Divorciado	Sargento	Investigador	1 año

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 12 se presenta la información con relación al análisis de los resultados obtenidos con respecto a las características de la población con presencia de Burnout, apreciando que esta muestra corresponde a 4 funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen. Donde se observa de acuerdo la edad y el estado civil no se llega a presentar diferencias significativas en la muestra.

Gráfico 5. *Características de la Población con presencia de Burnout.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 5 se puede observar las características de la población que presentó Burnout desde una manera gráfica y más comprensible. Los datos fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación de los resultados del Inventario de Burnout de Maslach, por lo que se concluye que el total de funcionarios policiales que participaron en la investigación y presentaron Burnout corresponde a 4 sujetos, toda la población de género masculino, de 1 a 2 años de antigüedad laboral dentro de la división de Homicidios, tres de ellos de grado Sargento y uno de grado Subteniente, con respecto al cargo que ocupan, un sujeto se encarga de la función de secretario y tres funcionarios realizan las investigaciones para llegar a la verdad de los hechos, de acuerdo a los casos que a la división le compete.

Se determina que el total de la población que presento Burnout, corresponde a 4 funcionarios policiales, los cuales pertenecen al género masculino, en su mayoría de grado Sargentos, cumpliendo el cargo de Investigadores y que tienen una antigüedad laboral de 1 a 2 años dentro de la división de homicidios.

Por los resultados obtenidos se puede determinar que el género masculino tiene más incidencia a presentar este síndrome, donde los funcionarios de grado de sargentos, quienes cumplen las mismas funciones investigativas tuvieron mayor presencia de Burnout, esto puede deberse a que, aun cumpliendo la misma función dentro de la división, la remuneración económica es menor a la de los subtenientes y que las aspiraciones en la escala jerárquica de las filas policiales, tiende a ser limitada. Se observa también que la prevalencia de mayores años de servicio dentro de la división no llega a ser un factor para que se presente Burnout. También es importante nombrar que, de acuerdo a esta población, se puede observar que el factor edad no llega a influir en la presencia de esta variable, sin embargo, se determina que las personas que están casadas no presentan Burnout, a diferencia de las que están solteras o divorciadas.

TERCERA PARTE: resultados la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral

En la Tercera Parte se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral (De Urioste, 2007). En una primera instancia se señalan los resultados recabados en cada dimensión que componen a la Escala de Desempeño Laboral, señalando también la presencia de nivel bajo, medio y alto con respecto al Desempeño Laboral de los funcionarios policiales. Además, se informa sobre

las características de los sujetos de la muestra, que presentaron un nivel Medio de Desempeño Laboral.

Dimensión Cumplimiento

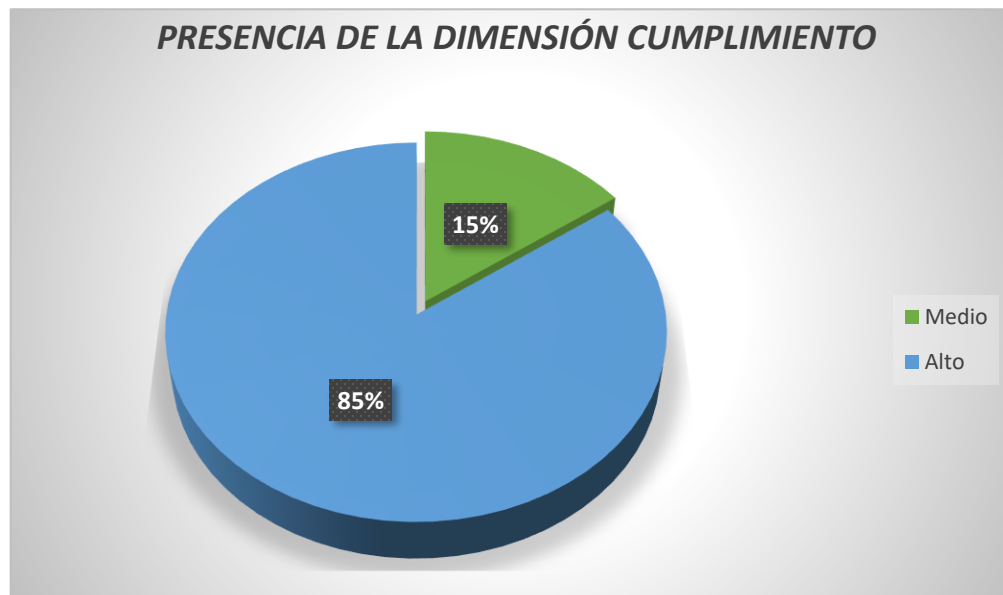
Tabla 13. *Presencia de la Dimensión Cumplimiento.*

CUMPLIMIENTO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	17	85%
MEDIO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 13 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Cumplimiento, donde se indica que del total de la muestra que corresponde a 20 funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz; 17 sujetos obtuvieron un puntaje alto en la dimensión de Cumplimientos, 3 funcionarios obtuvieron un puntaje medio y ningún funcionario policial presento un puntaje bajo, haciendo hincapié a la importancia que los sujetos le dan a cumplir con las tareas asignadas. Lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 6. *Presencia de la Dimensión Cumplimiento.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 6 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la dimensión Cumplimiento presente en el Desempeño Laboral, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo que indica que de las personas que participaron en la investigación, el 85% presenta un puntaje alto de Cumplimiento y el 15% presenta un puntaje medio, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100% total.

Se determina que existe una diferencia significativa en los resultados, el 85% que corresponde a 17 personas de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel alto de Cumplimiento, eso refiere que los funcionarios policiales de alguna manera buscan la forma para cumplir con las exigencias de su trabajo, en los plazos establecido. Este resultado puede verse relacionado con la instrucción, a la cual los funcionarios policiales se ven expuestos desde su formación en la Academia Nacional de Policías (ANAPOL) y

la Facultad Técnica de Ciencias Policiales (FATECIPOL), donde se los direcciona desde los primeros años de ingreso, para cumplir las obligaciones, órdenes y castigos, además de implementar la responsabilidad, la eficiencia y la eficacia al momento de desempeñar adecuadamente las tareas que le son asignadas y cumplirlas un tiempo establecido.

Dimensión Motivación

Tabla 14. *Presencia de la Dimensión Motivación.*

MOTIVACIÓN		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	19	95%
MEDIO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 14 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Motivación presente en el Desempeño Laboral, donde se indica que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 19 obtuvieron un puntaje alto, 1 obtuvo un puntaje medio y 0 un puntaje bajo, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 7. *Presencia de la Dimensión Motivación.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 7 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la dimensión Motivación presente en el Desempeño Laboral, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo que indica

que de las personas que participaron en la investigación, el 95% presenta un puntaje alto de motivación y el 5% presenta un puntaje medio, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que existe una diferencia significativa en los resultados, el 95% que corresponde a 19 personas de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel alto de Motivación, esto refiere que los funcionarios policiales se ven motivados para buscar la manera de cumplir con las exigencias y los objetivos de su trabajo; dado que la puntuación de esta dimensión es tan elevada dentro de la muestra, se señala como un factor importante de este resultado, al jefe de división, y las técnicas que este utiliza para motivar a su personal, demostrando un comportamiento de líder y no así de jefe, adentrándose y apoyando en la investigación de los casos complicados, donde se generan mayores diligencias y demanda de tiempo; así también la entrega de memorándums de reconocimiento y felicitación a los investigadores, por el Jefe de la división o instancias superiores, esto como recompensa por un buen trabajo realizado o un caso esclarecido, con el fin de motivar la eficiencia en el desempeño del trabajo.

Dimensión Acatamiento

Tabla 15. *Presencia de la Dimensión Acatamiento.*

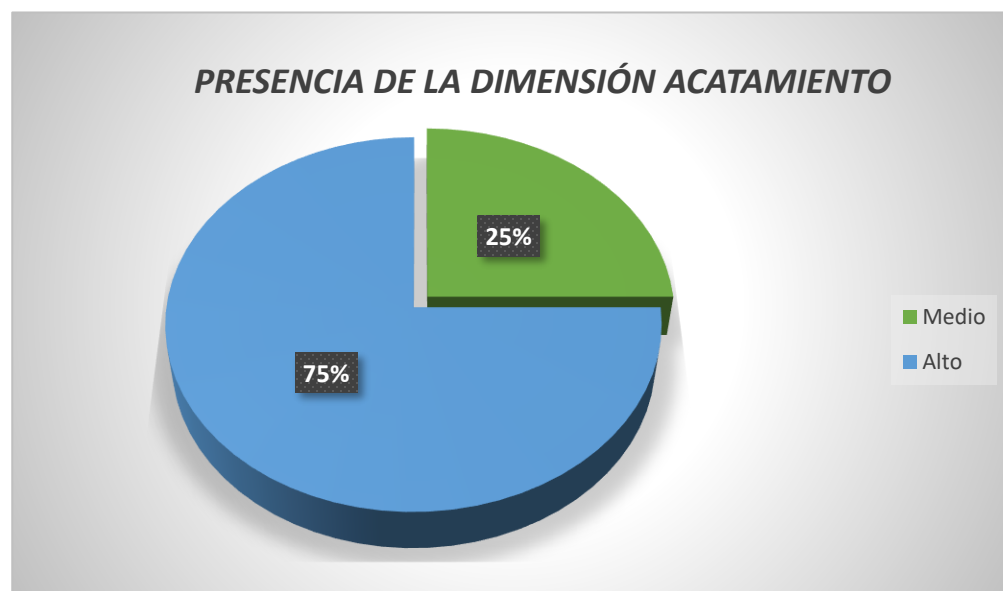
ACATAMIENTO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	15	75%

MEDIO	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 14 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Acatamiento presente en el Desempeño Laboral, donde se indica que del total de la muestra de personas que participaron en la investigación, 15 obtuvieron un puntaje alto, 5 obtuvieron un puntaje medio y 0 un puntaje bajo, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 8. *Presencia de la Dimensión Acatamiento.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Grafico 8 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la dimensión Acatamiento, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, indica que de las personas que participaron en la investigación, el 75% presenta un puntaje alto de Acatamiento y el 25% presenta un puntaje medio, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que existe una diferencia en los resultados obtenidos, el 75% que corresponde a 15 personas de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel de Acatamiento alto, esto significa que el personal cumple con las directivas y el horario, esto puede verse influenciado por la formación que el funcionario policial, tanto en la Academia Nacional de Policías (ANAPOL), como en la Facultad Técnica Superior en Ciencias Policiales (FATECIPOL), donde la responsabilidad en los trabajos, la puntualidad en las presentaciones, el respeto a los superiores y pares y el orden, son una doctrina diaria de formación, para llegar a cumplir con las directivas brindadas por los superiores y que son de utilidad al momento de desempeñar correctamente sus funciones laborales.

Dimensión Relaciones Interpersonales

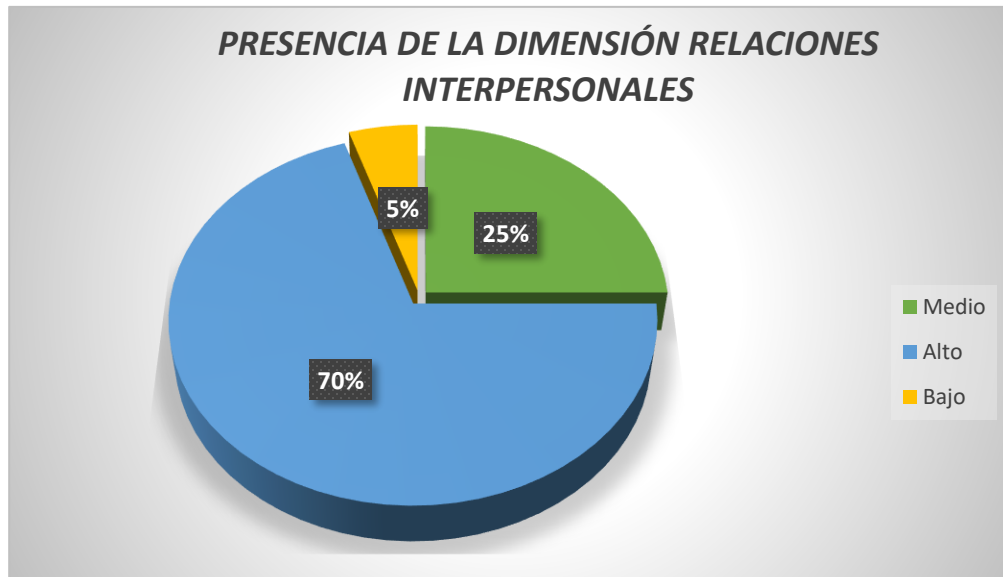
Tabla 16. *Presencia de la Dimensión Relaciones Interpersonales.*

RELACIONES INTERPERSONALES		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	14	70%
MEDIO	5	25%
BAJO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 16 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Relaciones Interpersonales presente en el desempeño laboral, donde se indica que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 14 obtuvieron un puntaje alto, 5 obtuvieron un puntaje medio y 1 un puntaje bajo, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta de los sujetos de estudio.

Gráfico 9. *Presencia de la Dimensión Relaciones Interpersonales.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 9 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del Instrumento, lo que indica que de las personas que participaron en la investigación, el 70% presenta un puntaje alto, el 25% presenta un puntaje medio y el 5% presenta un puntaje bajo, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que existe una diferencia en los resultados, el 70% que corresponde a 14 personas de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel alto en la dimensión Relaciones Interpersonales, esto significa que los funcionarios policiales conocen y emplean una relación con cordialidad, respeto y demostrando interés por las exigencias y emociones que se puedan presentar en la atención a la población con quienes se trabaja, también llegan a aceptar críticas de sus camaradas y conocen la importancia

de un saludable ambiente laboral, sin embargo se debe tomar en cuenta el porcentaje, aunque sea mínimo, de la persona que obtuvo el resultado bajo en esta dimensión, ya que se determina que esta persona a causa de diferentes factores no llega a tratar de una manera adecuada a las personas con las que llega a relacionarse, por lo que se recomendaría trabajar la atención con calidad y calidez.

Dimensión Comunicación

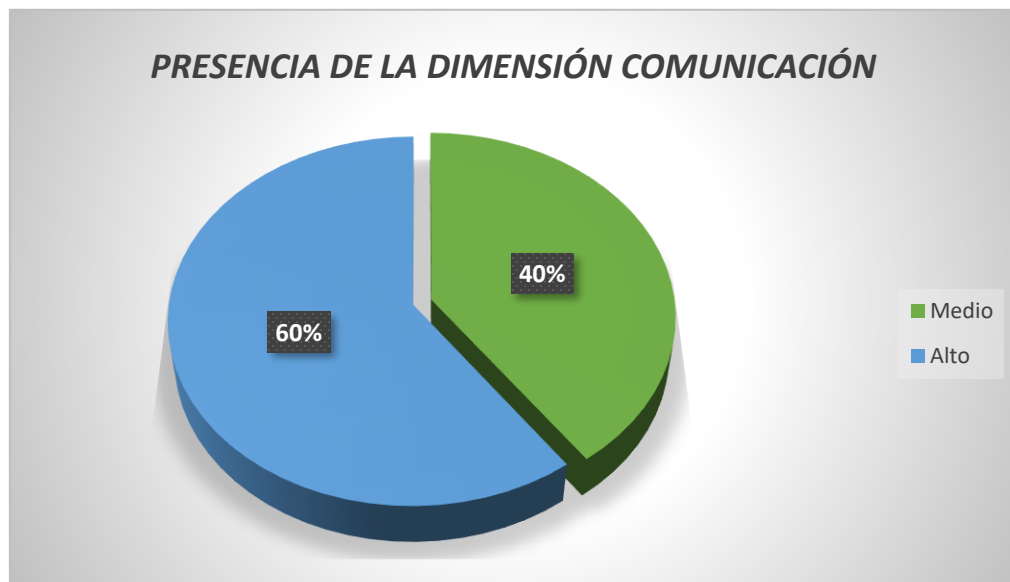
Tabla 17. *Presencia de la Dimensión Comunicación.*

COMUNICACIÓN		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	12	60%
MEDIO	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 17 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Comunicación presentes en el Desempeño Laboral, donde se indica que del total de la muestra de personas que participaron en la investigación, 12 obtuvieron un puntaje alto y 8 obtuvieron un puntaje medio, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 10. *Presencia de la Dimensión Comunicación.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 10 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la dimensión Comunicación, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo que indica que de las personas que participaron en la investigación, el 60% presenta un puntaje alto de Comunicación y el 40% presenta un puntaje medio, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que no existe una diferencia significativa en los resultados, el 60% que corresponde a 12 personas de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel alto y el 40% presenta un nivel medio, en la dimensión Comunicación; esta dimensión es un factor importante para el trabajo que la población estudiada desempeña con la sociedad, tomando en cuenta el contexto de atención de casos de homicidio, asesinato, parricidio, homicidio suicidio, entre otros, lo cual indica que los funcionarios policiales tienden que saber explicar correctamente sus opiniones, expresándose siempre con

respeto y tacto, además de comprender y reconocer la carga emocional que se puede presentar en el dialogo de la población a la que se brinda el servicio, tomando en cuenta lo delicado de los casos con los que se trabaja.

Dimensión Conocimiento

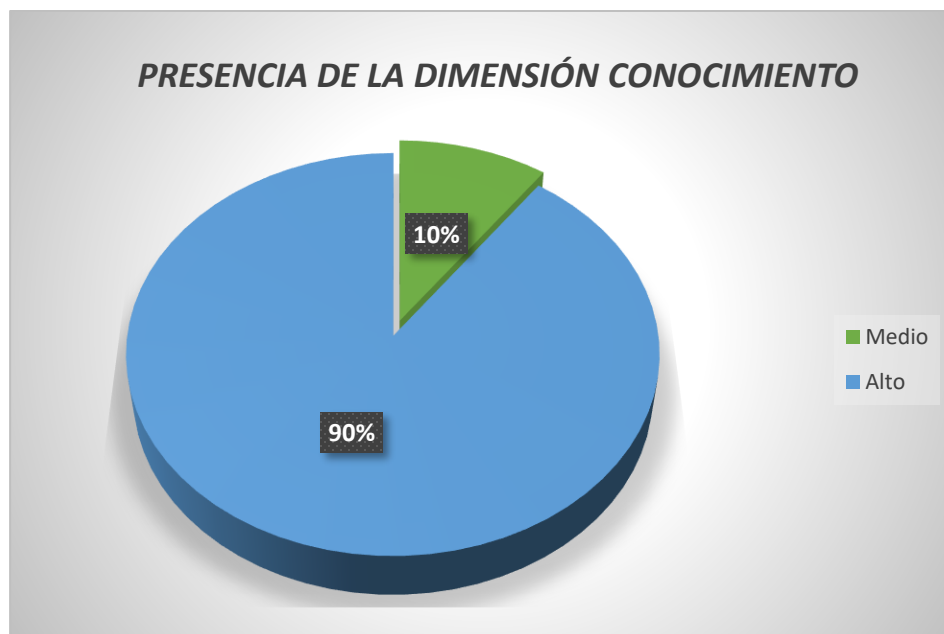
Tabla 18. *Presencia de la Dimensión Conocimiento.*

CONOCIMIENTO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	18	90%
MEDIO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 18 se presenta la información obtenida con relación a la dimensión de Conocimiento, siendo esta la última dimensión que compone al Desempeño Laboral, donde se indica que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 18 sujetos obtuvieron un puntaje alto y 2 funcionarios obtuvieron un puntaje medio, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 11. *Presencia de la Dimensión Conocimiento.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 11 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la dimensión Comunicación, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo que indica que de las personas que participaron en la investigación, el 90% presenta un puntaje alto en la dimensión de Comunicación y el 10% presenta un puntaje medio, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100%.

Se determina que no existe una diferencia significativa en los resultados, el 90% que corresponde a 18 personas de las 20 que son el total de la muestra, presentan un nivel alto en la dimensión de Conocimiento y el 10% presenta un nivel medio, lo cual significa que los funcionarios policiales muestran interés por acatar nuevos conocimientos, esto se

lo atribuye nuevamente a la motivación que el Jefe de la división genera en los sujetos a su cargo, ya que plantea exposiciones dos veces al mes, sobre temáticas como: medicina legal, criminalística forense, procedimiento penal, entre otros, nombradas capacitaciones son llevadas a cabo por profesionales en las respectivas áreas o por los propios funcionarios policiales; estas ponencias se llevan a cabo frente a toda la división de Homicidios, con el fin de que las temáticas sirvan para adquirir conocimientos que puedan ser implementados al momento de cumplir la labor de levantamiento de cadáver y la investigación correspondiente de cada caso en particular.

Presencia de Desempeño Laboral

Tabla 19. *Presencia de Desempeño Laboral.*

DESEMPEÑO LABORAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	18	90%
MEDIO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 19 se presenta la información obtenida con relación a la presencia de los niveles de Desempeño Laboral, donde se indica que de la muestra de personas que participaron en la investigación, 18 obtuvieron un puntaje alto y 2 obtuvieron un puntaje

medio en desempeño laboral, lo cual sumando las frecuencias da como resultado 20 respuesta, siendo el total de personas de la muestra.

Gráfico 12. *Presencia de Desempeño Laboral.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 12 se puede observar los datos de manera porcentual con respecto a la presencia de Desempeño Laboral, los cuales fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación del resultado del instrumento, lo que indica que de las personas que participaron en la investigación, el 90% presenta un puntaje alto con respecto a la variable Desempeño Laboral y el 10% presenta un puntaje medio, lo cual sumando los porcentajes da un total de 100% total de la muestra.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba, se evidencia la presencia de la variable Desempeño Laboral, ya que el 90% de la muestra presentó un Alto Desempeño Laboral, lo que indica que los funcionarios policiales demuestran el cumplimiento de

objetivos propuestos por la institución, una motivación por adquirir nuevos conocimientos y cumplir de una manera eficaz su labor y un buen trato a la población con la que trabajan.

Características de la Población con niveles medios de Desempeño Laboral.

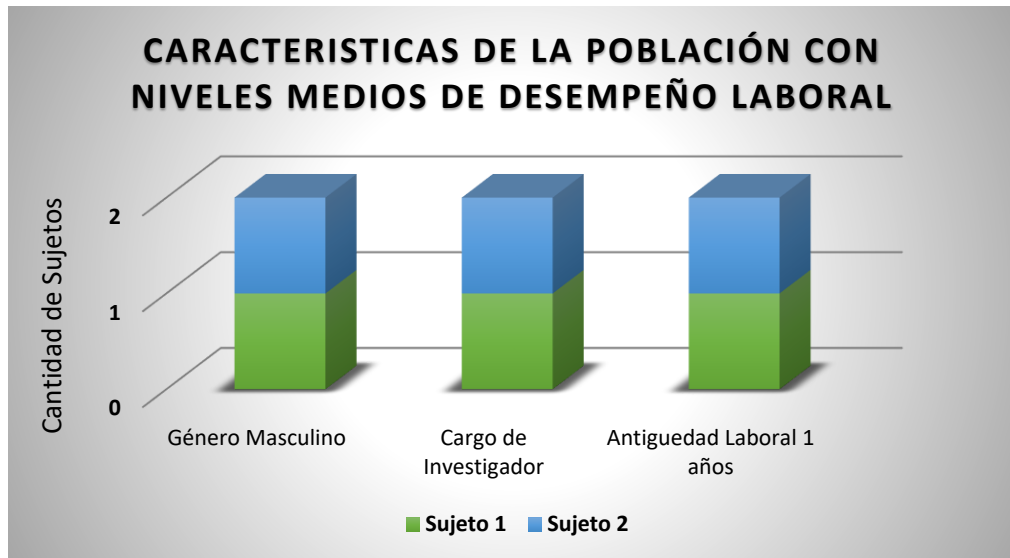
Tabla 20. *Características de la Población con niveles medios de Desempeño Laboral.*

Sujeto	Género	Edad	Estado Civil	Grado	Cargo	Antigüedad Laboral
1	Masculino	25	Soltero	Subteniente	Investigador	1 años
2	Masculino	40	Divorciado	Sargento	Investigador	1 años

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 20 se presenta la información con relación a las características de la muestra con niveles medios de Desempeño Laboral, la cual corresponde a 2 funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios, a causa de que la muestra es mínima, se observan variaciones en las características de los sujetos.

Gráfico 13. *Características de la Población con niveles medios de Desempeño Laboral.*



Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico 13 se puede observar las características de la población que presento Burnout desde una manera gráfica y más comprensible. Los datos fueron obtenidos una vez realizada la corrección y tabulación de los resultados de la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral, por lo que se concluye que el total de funcionarios policiales que participaron en la investigación y presentaron un nivel medio de Desempeño Laboral, corresponde a 2 sujetos, de género masculino, de cargo investigadores y que presentan 1 año de antigüedad laboral dentro de la división de Homicidios.

Por los resultados obtenidos se puede determinar que los funcionarios de género masculino, que cumplen el cargo de investigadores y que tienen una antigüedad laboral de 1 año dentro de la división de Homicidios, tiene más incidencia a presentar niveles medios de Desempeño Laboral. Tomando en cuenta la antigüedad laboral, se puede determinar que, cumpliendo la función de investigadores por más tiempo, dentro de la división de Homicidios y tomando en cuenta la carga emocional y laboral al atender casos

como Asesinatos y Homicidios, no influye en la presencia de un bajo o medio desempeño laboral.

CUARTA PARTE: Análisis de la Correlación de Pearson

En la cuarta parte se ilustra y se presenta el análisis de la correlación entre las dos variables de estudio (Burnout y Desempeño Laboral), utilizando el coeficiente de correlación simple de Pearson (r).

El procesamiento de los datos y el análisis de los resultados obtenidos, se llevó a cabo a través del programa computacional estadístico para ciencias sociales SPSS, versión 24.

Para la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (Modelo Rectilíneo). El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la letra r .

Los valores de la correlación van desde + 1 a - 1, pasando por el valor numérico del cero que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional. Dónde:

-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media

-0.25	Correlación negativa débil
0.0	No existe correlación entre variables
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+1.00	Correlación positiva perfecta

En este capítulo se ilustrará la correlación que existe entre la variable 1, Burnout y la variable 2 Desempeño Laboral.

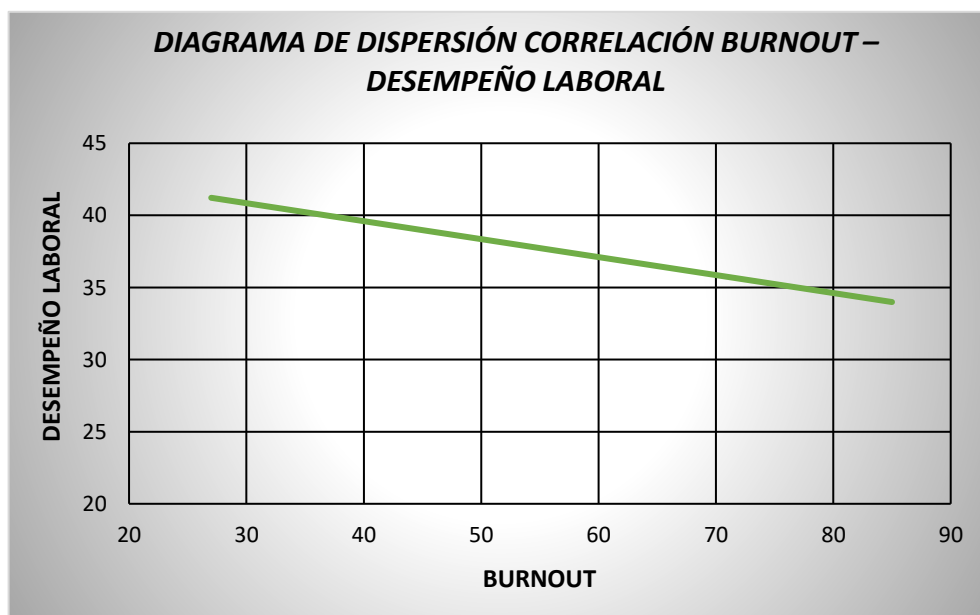
Diagrama de Dispersión Correlación Burnout – Desempeño Laboral.

Tabla 21. *Diagrama de dispersión correlación Burnout – Desempeño Laboral.*

	BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
BURNOUT	Pearson Correlación	1
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
DESEMPEÑO LABORAL	Pearson Correlación	-0,4071
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 14. *Diagrama de dispersión correlación Burnout – Desempeño Laboral.*



Fuente: Elaboración Propia.

El índice de correlación de Pearson encontrado entre el Burnout y el Desempeño Laboral es:

-0.40

Los resultados presentan una correlación de -0.40 negativa media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, existe una correlación inversa entre ambas variables; por lo que se puede afirmar que los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz que presentan menor nivel de Burnout tienden a tener mayor nivel de desempeño laboral, comprobando la hipótesis de la presente investigación: *“Existe una correlación entre Burnout y el Desempeño Laboral en los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz”*.

Según los resultados anteriormente presentados, se puede identificar que no existe presencia de Burnout en los funcionarios policiales de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, ya que se identificó que las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización, no se hacen presentes en un nivel significativo, sin embargo, la dimensión de Realización Personal presenta puntuaciones bajas. En lo que respecta a la variable de Desempeño Laboral, el 90% de la muestra, presenta niveles altos. Por lo que se comprueba la hipótesis planteada en la investigación, existiendo una correlación significativa entre el Burnout y el Desempeño Laboral.

Limitaciones del Estudio

Las limitaciones del estudio aportan un valor añadido de rigurosidad y validez a una investigación . (Price, J. H., Murnan J., 2004).

En el transcurso del desarrollo de la presente investigación, se pudo hallar limitaciones que podrían generar sesgos al momento de seleccionar el total de sujetos de la muestra y por consiguiente al aplicar los instrumentos.

Estas limitaciones fueron generadas por:

- El tiempo limitado con el que los funcionarios policiales contaban, los horarios laborales y las exigencias de las entregas de diligencias correspondientes a su función, no facilitaron la aplicación de los instrumentos, razón por la cual se solicitó prescindir de horarios en fines de semana y/o días de descansos.

- Los constantes viajes por comisión y los exámenes de ascenso que se presentaban al momento de la aplicación de los instrumentos, esto género que en un principio se tomó en cuenta a una cantidad de funcionarios policiales, pero por los factores mencionados, el tamaño de la muestra fue variando.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Ante la información analizada, los instrumentos aplicados y los resultados obtenidos, se logró cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

- En cuanto a los datos sociodemográficos que ayudaron a delimitar la muestra, se obtuvo la información que, en su mayoría, los funcionarios policiales con los que se realizó la presente investigación, tienen el grado de subtenientes, con cargo de investigadores, de género masculino, que oscilan entre los 25 y 40 años y se encuentran solteros.
- En lo que corresponde a la variable Burnout, se evidencio la presencia de este síndrome, en el 20% de la muestra que corresponde a 4 sujetos. Siendo a ser más

proclives a presentar este síndrome, personas del género masculino, en su mayoría de grado de Sargentos, esto puede deberse a la subordinación a la que se ven sometidos en comparación a los coroneles, tenientes, mayores, también la diferencia en el salario siendo que cumplen similares funciones (investigar casos de asesinato y homicidio) y las limitadas aspiraciones en la escala jerárquica de las filas policiales; además que estos sujetos se desempeñan laboralmente de 1 a 2 años dentro de la división, por lo que se determina que la antigüedad laboral no llega a ser un factor para que se presente Burnout. También es importante nombrar que, de acuerdo a esta población, se puede observar que el factor edad no llega a influir en la presencia de esta variable, sin embargo, se determina que las personas que están casadas no presentaron Burnout, a diferencia de las que están solteras o divorciadas.

Con respecto a las dimensiones del Burnout, del total de la muestra se evidencio un bajo porcentaje en la dimensión de *realización personal*, esto como resultado a factores de trabajo, tiempos limitados, horarios no definidos, baja remuneración económica, entre otros, razón por la que los funcionarios policiales se sienten ineficaces al desempeñar sus funciones, no logrando satisfacer sus deseos o planes a futuro y sintiendo frustración con cada nuevo proyecto; así también en la dimensión de *agotamiento emocional* el porcentaje fue medio, evidenciándose posible fatiga y cansancio al desempeñar las funciones laborales, esto se debe al servicio diario con personas a las que se les presta un servicio, el cual presenta altas demandas emocionales. Finalmente, en la dimensión *despersonalización* los porcentajes fueron bajos, refiriendo que, si bien los funcionarios policiales trabajan investigando casos

con una carga emocional significativa (Homicidios, Asesinatos, Homicidios-Suicidio, Parricidio, entre otros), su sensibilidad sigue presente ya que tienden a ser empáticos con las familias que sufren alguna pérdida.

A nivel psicológico se conoce Burnout como un estado de agotamiento emocional, físico y mental que suele presentarse por el estrés prolongado y excesivo; el cuál no se halla presente en un porcentaje significativo de la población estudiada, tomando en cuenta los casos que la División de Homicidios investiga (Homicidio, Asesinato, Parricidio, Homicidio–Suicidio, entre otros), esto puede deberse a factores cómo: el cambio de personal y la posibilidad de optar por días de vacaciones anuales, pero por sobre todo el incentivo por parte del Jefe de División, quien motiva a su personal a participar de una actividad deportiva por semana y una actividad recreativa (viajes) una vez al mes tales estrategias permiten a los funcionarios policiales no cargar con el impacto o afectación emocional a nivel psicológico y disminuir sus niveles de estrés.

- En lo que refiere a los niveles presentes de Desempeño Laboral, se evidencia que un alto porcentaje (90%) de la muestra se siente satisfecho con la labor que desempeña.

A nivel social el desempeño laboral juega un papel significativo dentro de diferentes instituciones, más aún en las que se trabaja con este tipo de problemáticas sociales, las cuales responden a una alta exigencia social. Los altos niveles obtenidos en las dimensiones de cumplimiento están relacionados con la formación que los

funcionarios policiales recibieron desde sus primeros años de ingreso a las instituciones de formación policial (Fatecipol y Anapol).

Así también los porcentajes más altos en cuanto a las dimensiones de motivación y conocimiento nuevo, pueden relacionarse con el actuar del Jefe de División, quien no cumple un papel de jefe, sino más bien de líder, ya que cuando existen complejidades al momento de la investigación de un caso (asesinato), esta persona tiende a involucrarse, para apoyar y guiar a su personal y motivarlos para llegar a la verdad histórica de los hechos investigados. Además de realizar dos veces al mes, capacitaciones o exposiciones con temáticas como: medicina forense, psicología criminal, lesionología, derecho penal procesal, entre otros; donde se invite a profesionales de las áreas o sean los mismos funcionarios policiales quienes puedan exponer una temática, esto con el fin de que la información brindada pueda ser de utilidad para los investigadores al momento de cumplir su labor (llegar a la verdad histórica de los hechos en los casos de asesinatos y homicidios), generando así mayor interés en la adquisición de conocimiento nuevos y motivándolos a sobresalir en sus funciones.

- Finalmente, en cuanto a la Correlación de la presencia de Burnout con los niveles de Desempeño Laboral, se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (r). Los resultados indican una correlación de -0.40 negativa media, lo que determina que existe una correlación inversa entre ambas variables, por lo que se puede afirmar que los funcionarios policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de

Lucha Contra el Crimen de La Paz, presentan un bajo nivel de Burnout y tienden a presentar un alto nivel de Desempeño Laboral.

- Si bien no se pudo evidenciar presencia de Burnout, es importante no dejar de lado la salud mental de los funcionarios policiales, más cuando son los que trabajan y se relacionan día a día con casos donde existe una carga emocional significativa, lo cual es de importancia ya que cumplen un servicio a la sociedad.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y analizando el desarrollo de la investigación se recomienda:

- Trabajar mediante talleres el control y manejo del estrés, esto con el fin de que los funcionarios policiales sepan reconocer las emociones que pueden hacerse presentes en un momento de tensión y sepan sobrellevarlo mediante diferentes técnicas.
- Implementar un programa donde se trabaje el proyecto de vida, con el fin de que la población estudiada pueda plantearse metas, realizando diferentes conductas para llegar a cumplir sus objetivos.
- Se recomienda continuar con tiempos de descanso, donde los funcionarios policiales lo utilicen para realizar actividad deportiva que sea de su preferencia, esto con el fin de reducir los niveles de estrés que puedan presentarse.

- Se recomienda la presencia de un psicólogo clínico dentro la institución, esto con el fin de conocer la realidad personal de cada funcionario policial, trabajando así el bienestar mental.
- Implementar un programa de evaluación psicológica al personal de la división de Homicidios, con el fin de identificar la existencia de problemáticas psicológicas, brindar soluciones mediante sesiones y aportar con informes a las Máximas Autoridades de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, para que así desde sus medios puedan contribuir con la salud mental y el bienestar de los funcionarios policiales (**Anexo 5**).

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Abarca R. (2009). El proceso del conocimiento: gnoseología o epistemología. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú.
- Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. Archivos de Neurociencias, 11, 4, 305.
- Acosta, J.M. (2011). 100 errores en la dirección de personas. Revista Trabajo y Publicidad Escolar. Madrid.
- Amorós, E. (2016). Comportamiento organizacional. Segunda edición. p. 171.
- Apkarian, A. V., Sosa, Y., Krauss, B. R., Thomas, P. S., Fredrickson, B. E. (2004). Los pacientes con dolor crónico se ven afectados en una tarea de toma de decisiones emocionales. 108, 129-136.
- Aquino , J. A .; Vola, R. E.; Arecco, M. J. y Aquino , G. J. (1996). Recursos Humanos. Buenos Aires. 2da edición.

- Arias, W. (2012). Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*, 2, 180-206.
- Bakker, A. (2002). Procesos de contagio de Burnout entre las maestras. *Revista de Psicología Social aplicada*.
- Briones, D. (2007). Presencia de síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Revista Ciencia y Trabajo*.
- Bunge M. (1983). *La investigación científica*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Burke, R.J. (1987). Burnout en el trabajo policial: un examen desde el modelo de Harold Chernisse. *Estudios de Grupos y Organizaciones*, nº12.
- Campbell, J. P.; Mc Henry, J.J. & Wise, L.L (1990). Modelo del Desempeño Laboral en poblaciones de trabajos. *Revista Personal de Psicología*.
- Camejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos. *Revista Entelequia*, 97–116.
- Caspi, A.; Roberts, B. y Shiner, R. (2005): *Desarrollo de la Personalidad: Estabilidad y Cambio*. *Revista Anual de Psicología*.
- Castillo, I.; Jairo, C. y Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*.
- Cherniss, C. (1980). *Agotamiento del Personal. estrés en el trabajo de los servicios humanos*. Editorial Publicaciones. London.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw-Hill. Colombia.

- Ceballos, C., (2013). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013. Tesis inédita de Licenciatura en Psicología Industrial, Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Claire, C. R. (2011). Síndrome de burnout y desempeño laboral en policías vigilantes del recinto penitenciario San Pedro de la ciudad de La Paz – Bolivia. [Tesis de Licenciamiento en el área de Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional - Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).
- Contreras, J. A. (2015). Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. Revista Horizonte Sanitario.
- Cordes, C. L. y Dougherty, T. W. (1993). Una revisión e integración de la investigación sobre el agotamiento laboral. Revista La academia de Revisión de gestión, 18, 621.
- Departamento Nacional de Recursos Humanos (2018). “Manual de organización y funciones”. Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen. La Paz – Bolivia
- Dolan, S.; Valle, R.; Jackson, S. y Schuler, R. (2007). La gestión de los recursos humanos, 3ª edición. Editorial McGraw-Hill. Madrid - España.
- Durán, M. A. (2001). El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Málaga, España.

- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). Burnout: Etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda. Editorial Prensa de Ciencias Humanas. Nueva York.
- Ferraro, E. A. (1995). Administración de Personal. Buenos Aires.
- Follete, W. C.; Naugle, A. E. y Linnerooth, P. J. (2000). Análisis del Comportamiento Clínico. Editorial Reno: Prensa de Contexto.
- Freudenberger, H.J. (1980): Burn-out. Editorial Doble día. Nueva York.
- García, M. (2016). El síndrome de burnout y desempeño laboral en policías de la unidad de solución temprana de la FELCC de la ciudad de La Paz. [Tesis de Licenciamiento en el área de Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional - Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España.
- Giménez, V. M. (2000). El fenómeno del “burnout” en las profesiones de ayuda. Revista de Trabajo Social, pp. 65-102.
- Gómez, I. (2017). Factores asociados al síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Universidad María Auxiliadora - UMA. Perú.
- González, M. (2015). Selección de personal: buscando al mejor candidato. México: Editorial Alfaomega.
- Graue, E. (2019). El síndrome de Burnout: la despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Hara, S. R., y Burke, D. J. (1998). Participación de los padres: La clave para mejorar el rendimiento estudiantil. Revista La Escuela, comunidad diaria.
- Hernández, B. (2003). Metodología de la investigación - 4ta Edición. México – Distrito Federal.
- Leal, C. (2015). Habilidades de comunicación: un factor preventivo en Síndrome de Burnout en la salud del profesional. Revista Análisis del Sistema Sanitario de Navarra.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988): El impacto del entorno interpersonal en el agotamiento y el compromiso organizacional. Revista Diario del Comportamiento Ocupacional, Vol. 9, pp. 297- 308.
- Ley N° 1970. Ley 25 de Marzo de 1999 Hugo Bánzer Suárez Presidente de la Republica. Ley del Código de Procedimiento Penal. La Paz – Bolivia.
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Revista Entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador. N° 70, 110-120. www.utec.edu.sv.
- Mansilla, F. y Favieres, A. (2016). El estrés laboral y su prevención.
- Manzano, G., (2008). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención. Revista de Intervención Psicológica, vol. 91.
- Martínez, A. (2013). Síndrome De Burnout y desempeño laboral del enfermo en el Hospital Nacional Victor Larco Herrera Diciembre. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú.
- Maslach, C. (1977). Burn-out. Comportamiento humano, vol.5, n° 9, pp.16-22.
- Maslach, C. (1982). MBI. Maslach Burnout Inventory. Consultoría de prensa psicológica. Palo Alto – California.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Desgaste profesional. Revista anual de Psicología.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Revista Prensa de Psicólogos. Palo Alto – California.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997). La verdad sobre el Burnout. California.
- Maslow, A. H. (1943). Una teoría de la motivación humana. Revisión Psicológica, pp. 370-396.
- Maristany J. (2000). Administración de los Recursos Humanos. Editorial Pearson Educación. Buenos Aires – Argentina.
- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994). Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Editorial Addison Wesley. Estados Unidos.
- Mingote, J.C. (1998). Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. Revista Formación médica continuada. (Versión electrónica) Vol. 5, nº8, pp. 493.
- Montoya, C. (2013). Notas de gestión humana. Universidad Centro de Investigación y Planeamiento Administrativo (CEIPA). Colombia.
- Naranjo, P. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Revista Educación 2009.
- Ordenes, N. (2004). Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. Revista Chilena de Pediatría. Santiago – Chile.
- Organización Mundial de la Salud, 2020. Salud Ocupacional, Estrés en el lugar de trabajo.

- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016). Informe sobre Estrés en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo - Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166.
- Organización Mundial de la Salud, (2022). OMS reconoce al síndrome de burnout como enfermedad profesional.
- Ortega, C. (2021). Cómo realizar un cuestionario de datos sociodemográficos. Monterrey - México.
- Ortíz J., Rendón M., y Atehortúa, J. (2012). Puntaje de competencias: cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de "Score" asociado al proceso clave de su negocio. Editorial Palibrio. Madrid.
- Padrón J. (2007). Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista De Ciencias Sociales.
- Peiró, J. (1990). Psicología de la organización. Vol. 1, 5ª edición. España.
- Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Facultad de ciencias económicas y empresariales, universidad pontificia comillas Madrid. Madrid – España.
- Pines, A. (1977). Agotamiento profesional: Causas y remedios. New York: Revista La prensa libre.
- Popper K. R. (1992). El conocimiento objetivo. Ed. Tecno S.A. Madrid – España.


- Price, J. H., y Murnan J. (2004). Limitaciones de las Investigaciones y la necesidad de informarlos. *Revista Salud y Educación*, 35: pp. 66-7.
- Quinceno J. M. y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Revista Acta Colombiana de Psicología*.
- Quirate J. (2017). Síndrome de Burnout en el personal de residentes de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología. México – Distrito Federal.
- Ramos, F. (1999). *El Síndrome de Burnout*. Editorial Klinik, S.L. Madrid – España.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Universidad Estatal de San Diego. Editorial Pearson, 10ª edición. California – Estados Unidos.
- Rojas, J. (2018). *Policía Boliviana, su Historia*. Ensayo Tentativo. Universidad Mayor de San Andrés.
- Sáez R. (1991). El conocimiento científico y el conocimiento mítico asumidos en el método pedagógico. *Revista Complutense de Educación*. 2, pp. 95. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas>.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, Satisfacción y Vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo?. *Revista Acción Psicológica*, Vol. 5. 9-28.
- Sanchez, R. J. (2016). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los empleados del banco mercantil santa cruz – agencia Camacho* [Tesis de Licenciamiento en el área de Psicología, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional - Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).
- Sánchez, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México. *Revista de Psicología*, 18, pp. 69-74. México.

- Schaufeli, W., y Enzmann, D. (1998). Compañía de estudio del Burnout: Un análisis crítico. Editorial Taylor & Francis. Filadelfia – Estados Unidos.
- Schopenhauer A. (1993). Sobre el fundamento de la moral. En: Los problemas fundamentales de la Ética. Ed. Siglo XXI. Madrid – España.
- Sprenger, R.K. (2005). El mito de la motivación. Editorial Díaz de Santos. España.
- Starcke K. y Brand M., (2012). Toma de decisiones bajo estrés: una revisión selectiva. Revista de Biocomportamiento Neurológico.
- Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México.
- Toro, L. (2008). La gestión y direccionamiento del clima organizacional en la clínica las vegas y su impacto en servicios, calidad y logro de resultados estratégicos. Tesis para optar al título de especialista en Gerencia de servicio. Medellín: Universidad de Medellín. Colombia.
- Centellas, C. (2023). Código Penal y Código de procedimiento penal concordado. Disposición Legal, nº 4-1-1894. La Paz – Bolivia.
- Vallejo (1997). Métodos de investigación en psicología. Edición Síntesis, pp. 23-43. Madrid - España.
- Vega, M. y Martínez, D. (2002). Los principios y derechos fundamentales en el trabajo, su valor, su viabilidad, su incidencia y su importancia como elementos de progreso económico y de justicia social. Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Oficina Internacional del Trabajo.

- Vidal, A. (2007). Cumplimiento e Incumplimiento Contractual en el Código Civil. Una perspectiva más realista. Revista Chilena de Derecho, vol. 34, pp. 41-59. Pontificia Universidad Católica de Chile Santiago. Chile - Santiago.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos, sexta edición.
- Werther, W. B., Davis, K., Guzmán, M., y Mejía, J. (2014). Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano. Séptima edición. México – Distrito Federal.

ANEXOS


Anexo 1. Inventario de Burnout de Maslach.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

ESCALA DE MASLACH



DATOS GENERALES


Edad:	Sexo:	Estado civil:	Grado:
Cargo:		Antigüedad laboral:	

Esta escala fue diseñada para conocer la forma en que una persona se relaciona en su ambiente laboral y las capacidades que presenta para mejorar el bienestar de las personas de su entorno. A cada una de las frases escritas a continuación, debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando la casilla correcta, con respecto a la siguiente escala:

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

PREGUNTAS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten las personas							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que influyo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he vuelto insensible con la gente, desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13. Me siento frustrado por el trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Siento que las personas me culpan por algunos problemas							

Anexo 2. Escala de Evaluación de Desempeño Laboral.

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES

Edad: Sexo: Estado civil: Grado:

Cargo: Antigüedad laboral:

Este cuestionario no es un examen, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial.

Se pide que conteste de forma espontánea y franca, es importante que responda a todas las preguntas del cuestionario, con respecto a cada pregunta marque con una X, en la casilla que usted considere adecuada. Todas las respuestas y resultados se tratarán de forma confidencial.

Marque solo una opción de cada pregunta propuesta.

PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. ¿Es puntual?				
2. ¿Cumple con las instrucciones que se le da?				
3. ¿Trata bien a las demás personas?				
4. ¿Entiende correctamente las instrucciones?				
5. ¿Llega a explicar correctamente lo que quiere decir?				
6. ¿Cumple con su trabajo?				
7. ¿Tiene conocimientos para realizar su trabajo?				
8. ¿Le interesa conocer y cumplir las instrucciones?				
9. ¿Le interesa su trabajo?				
10. ¿Cuida su higiene?				
11. ¿Limpia su lugar de trabajo?				
12. ¿Utiliza elementos de seguridad al momento de cumplir con su trabajo?				
13. ¿Acepta críticas?				
14. ¿Le interesa aprender nuevos conocimientos?				

Anexo 3. Carta dirigida al Lic. De Urioste, autor del instrumento de Escala de evaluación de Desempeño Laboral, solicitando permiso para el uso de su instrumento.

La Paz, 15 de Febrero del 2023

Señor:

Dr. Rodrigo de Urioste Nardin

**AUTOR DEL INSTRUMENTO DE ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
LABORAL**


Presente.-

De mi mayor consideración:

Por medio del presente saludo a usted y le hago llegar mis mas sinceros deseos de éxitos en las actividades profesionales que desempeña.

En mi calidad de egresada de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) y habiendo culminado el Plan de Estudios 2005, mi persona opto por la modalidad de titulación de Tesis, por lo cual se eligió como título **“BORNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCIONARIOS POLICIALES DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN DE LA PAZ”**, razón por la que acudo a su persona para solicitarle el permiso del uso de su instrumento de **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

Esperando una respuesta favorable a mi petición, me despido con las consideraciones más distinguidas.


Ericka Lucía Ramos Guzman
Egresada de Psicología
R.U. 1713597
C.I. 6856945 LP

Anexo 4. Carta dirigida al My. MSc. Rene Tambo Morales, jefe de la división de Homicidios de la FELCC-La Paz, solicitando el permiso para la aplicación de los instrumentos, a los Funcionarios policiales de la División de Homicidios.

La Paz, 01 de Junio del 2023

Señor
My. MSc. René Tambo Morales
JEFE DE DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC - LA PAZ
Presente. -



Ref. Solicitud de permiso para la aplicación de pruebas para fines académicos.

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente saludo a usted y le hago llegar mis más sinceros deseos de éxitos en las actividades profesionales que desempeña.

En mi calidad de egresada, habiendo culminado con el Plan de Estudios 2005 de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), requisito principal para iniciar el trabajo de Tesis como **modalidad de titulación**, mi persona **Ericka Lucia Ramos Guzman** con C.I. **6856945 LP**, solicita a su digna autoridad a razón del cargo que ocupa de Jefe de la División de Homicidios, el permiso para poder aplicar instrumentos de evaluación al personal a su cargo, esto con el fin de culminar mi trabajo de Tesis.

El título de la investigación a realizarse es: "Burnout y Desempeño Laboral en funcionarios Policiales de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de la ciudad de La Paz"

Para ello solicito aplicar los siguientes instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de evaluación de Desempeño Laboral, al personal dependiente de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) de La Paz. Con el compromiso de hacerle la entrega de los resultados de la investigación.

Esperando una respuesta favorable a la presente, le agradezco de antemano su atención, me despido de usted con las consideraciones más distinguidas.

ERICKA LUCÍA RAMOS GUZMAN

C.I. 6856945 L.P.

Anexo 5. Programa de evaluación psicológica.

PROGRAMA DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA AL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN DE LA PAZ.

GENERALIDADES.

Los agentes de policía pueden desarrollar problemas de salud mental y física debido a su función laboral la cual es precautelar la seguridad ciudadana, desde las diferentes instituciones que componen a la Policía Boliviana. Entender y aprender a gestionar el estrés permite prevenir, reconocer o evitar malas conductas que perjudican la confianza de la ciudadanía hacia las fuerzas del estado.

La función policía significa exponerse a diario a eventos traumáticos que pueden poner en peligro su propia vida: accidentes, violencia, situaciones críticas y de emergencias, catástrofes naturales, entre otros. Todo ello conlleva riesgos que pueden afectar la salud mental de cualquier persona.

Además, debemos tener en cuenta el contexto actual de Bolivia, un país afectado por crisis política, económica y los altos grados de delincuencia y transgresión a las normas establecidas, sin precedentes y una serie de eventos traumáticos como cambios de gobierno y la pandemia Covid-19- que han generado un impacto directo en la vida de los ciudadanos, en su comportamiento, su estabilidad psicológica y su salud mental.

JUSTIFICACIÓN.

El presente programa de intervención psicológica dirigido al personal de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz, para evaluar posibles problemáticas psicológicas, tiene el propósito de optimizar la salud mental de los

funcionarios policiales que cumplen la función de llegar a la verdad de los hechos en casos de Homicidios y Asesinatos.

Esta población se ve afectada ya que los casos que se investigan dentro de la división Homicidios, refieren a problemáticas de gran impacto social y emocional, tanto para las víctimas, victimarios, y los investigadores. Por lo cual los funcionarios policiales deben contar con una salud mental estable, con el fin de brindar un buen servicio a la sociedad.

POBLACIÓN BENEFICIADA.

26 funcionarios policiales pertenecientes a la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de ciudad de La Paz.

PRODUCTO ESPERADO.

Disminuir los niveles de estrés presente, además de identificar y tratar las posibles problemáticas psicológicas que la población presenta.

OBJETIVO.

Realizar un programa de evaluación psicológica al personal de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

- Identificar si existe problemáticas psicológicas en funcionarios policiales de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.
- Brindar soluciones a las problemáticas psicológicas identificadas, mediante sesiones psicológicas.
- Aportar con informes a la instituciones, esto con el fin de que los resultados sirvan de referente para intervenir desde sus facultados y así mejorar la salud mental de los funcionarios policiales.

METODOLOGÍA.

La presente metodología nos permite expresar un conjunto de sesiones, con la finalidad de encontrar soluciones a las problemáticas psicológicas presentes en funcionarios policiales de la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de La Paz.

OPERATIVIDAD DEL PROGRAMA

Primera Fase: Identificar si existe problemáticas psicológicas.

Sesión	Objetivos	Técnicas e instrumentos
1	Conocer a la población con la que se trabajara	Observación
2	Realizar un Report con cada funcionario policial	Entrevista libre
3	Conocer el contexto del funcionario policial	Entrevista semiestructurada
4	Conocer las problemáticas que perturban al funcionario policial	Entrevista semiestructurada
5	Conocer la personalidad de cada Funcionario Policial	inventario de personalidad multifásico de Minnesota
6	Conocer el nivel de Depresión de cada Funcionario Policial	Escala de Depresión de Hamilton
7	Conocer el nivel de Ansiedad de cada Funcionario Policial	Escala de Ansiedad de Hamilton

Segunda Fase: Brindar soluciones a las problemáticas psicológicas identificadas, mediante sesiones psicológicas.

De acuerdo a las problemáticas identificadas proponer sesiones de intervención, conjuntamente con la aplicación de instrumentos si así lo requiera.

Tercera Fase: Aportar con informes a la instituciones, esto con el fin de que los resultados sirvan de referente para intervenir desde sus facultados y así mejorar la salud mental de los funcionarios policiales

Sesión	Objetivos	Técnicas e instrumentos
1	Brindar informes psicológicos dirigidos al Jefe de la División de Homicidios, donde se dé a conocer la situación de cada funcionario policial	Elaboración de Informes
2	Brindar informes psicológicos dirigidos al Jefe de la fuerza especial de Lucha Contra el Crimen, donde se dé a conocer la situación y las problemáticas a las que se enfrentan los funcionarios policiales	Elaboración de Informes
3	Promover posibles técnicas e intervenciones para mejorar la salud mental de los funcionarios policiales	Elaboración de programas de intervención.

EVALUACIÓN

La evaluación constituye a una herramienta que nos permite realizar un seguimiento, orientación y mejora del proceso de ejecución del presente programa, para garantizar la eficiencia del mismo.