



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Burnout y cansancio emocional en personal especializado de una  
institución de efectivos policiales, Lima, 2025

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología**

**Presentado por:**

**Autora:** Pillaca Bautista, Luz Mariel


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-6137-3642>

**Asesor:** Dr. Caller Luna, Juan Bautista

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6623-246X>

**Lima – Perú**

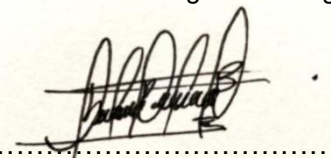
**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Luz Mariel PILLACA BAUTISTA, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Burnout y cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025” Asesorado por el docente: Juan Bautista CALLER LUNA, DNI 07143496, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6623-246X>, tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) % con código trn:oid:::::14912:527854831 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor  
 Luz Mariel PILLACA BAUTISTA  
 DNI: 70076312



.....  
 Firma  
 Juan Bautista CALLER LUNA  
 DNI: 07143496

Lima, 30 de setiembre del 2025

**BURNOUT Y CANSANCIO EMOCIONAL EN PERSONAL  
ESPECIALIZADO DE UNA INSTITUCIÓN DE EFECTIVOS  
POLICIALES, LIMA, 2025**

**Aprobación de jurado**

Dr.

Presidente del Jurado

Dr.

Secretario del Jurado

Dr.

Vocal del Jurado

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes me brindaron su apoyo incondicional durante el transcurso de mi carrera y a mi hija, quien es mi mayor motivación para seguir adelante y alcanzar mis proyectos anhelados.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fortaleza y paciencia necesaria para superar las adversidades en el transcurso de este camino.

A mi familia, por ser un apoyo moral y económico incondicional, incluso en momentos difíciles.

Finalmente, a esta casa de estudios, a todos mis docentes, quienes impartieron sus conocimientos con la finalidad de culminar satisfactoriamente esta etapa universitaria.

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.3 Práctica.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	9
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	12

Definición conceptual.....	12
Teóricas explicativas.....	13
Subtipos de Síndrome de Burnout.....	14
Dimensiones .....	16
2.2.2. Cansancio emocional.....	17
Definición conceptual.....	17
Teóricas explicativas.....	17
2.3. Formulación de hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis general.....	19
2.3.2. Hipótesis específicas.....	19
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1 Método de la investigación.....	20
3.2 Enfoque de la investigación.....	20
3.3 Tipo de investigación.....	21
3.4 Diseño de la investigación.....	21
3.5. Población, muestra y muestreo.....	22
3.5.1. Población.....	22
3.5.2. Muestra.....	22
3.5.3. Muestreo.....	22
3.6. Variables y operacionalización.....	24
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1 Técnica.....	26
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	26

3.7.3 Validación.....	27
3.7.4 Confiabilidad.....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	31
4.1. Análisis descriptivo de resultados.....	31
4.2. Prueba de hipótesis.....	33
Hipótesis General.....	33
Hipótesis específica.....	34
4.3. Discusión de resultados.....	37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	45
5.1. Conclusiones.....	45
REFERENCIAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ANEXOS .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de variables</i>	28
Tabla 3	<i>Interpretación de los resultados del Escala de Cansancio Emocional</i>	30
Tabla 3	<i>Interpretación de los resultados del Burnout</i>	31
Tabla 4	<i>Distribución de los niveles de Burnout y dimensiones</i>	35
Tabla 5	<i>Distribución de los niveles de Cansancio Emocional</i>	36
Tabla 6	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables de investigación</i>	37
Tabla 7	<i>Correlación entre Burnout y Cansancio Emocional</i>	38
Tabla 8	<i>Correlación entre agotamiento emocional y cansancio emocional</i>	39
Tabla 9	<i>Correlación entre despersonalización y cansancio emocional</i>	40
Tabla 10	<i>Correlación entre Baja realización personal y cansancio emocional</i>	40

## RESUMEN

Este estudio tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la burnout y cansancio emocional en una muestra de 149 en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025. Fue de tipo básica y dispuso de un diseño no experimental, con alcance correlacional y de corte transversal. Se administraron dos instrumentos: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Cansancio Emocional (ECE). Se halló que el burnout mostró correlación directa moderada y estadísticamente significativa con el cansancio emocional. ( $Rho=.624$ ;  $p<.001$ ). El 26.2% alcanzó un nivel alto de burnout, siendo la dimensión agotamiento la que obtuvo mayor porcentaje en el nivel alto (29.5%); en contraparte, en la dimensión despersonalización el nivel bajo alcanzó un 77.2% en el nivel bajo. Además, se hallaron relaciones directas y muy significativas entre agotamiento emocional y despersonalización con cansancio emocional ( $Rho=.776$ ;  $p<.001$  y  $Rho=.785$ ;  $p<.001$  respectivamente). Por lo contrario, se halló una relación inversa y baja  $Rho=-.145$ ; entre Baja realización personal con cansancio emocional. En síntesis, a mayor nivel de burnout, se presentará mayor cansancio emocional.

**Palabras clave:** Burnout, cansancio emocional, personal policial.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between burnout and emotional exhaustion in a sample of 149 specialized personnel from a police force institution in Lima, Peru. The sample was basic and had a non-experimental design, with a correlational and cross-sectional scope. Two instruments were administered: the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Emotional Exhaustion Scale (ECE). It was found that burnout showed a moderate and statistically significant direct correlation with emotional exhaustion ( $Rho=.624$ ;  $p<.001$ ). 26.2% reached a high level of burnout, with the exhaustion dimension obtaining the highest percentage at the high level (29.5%); in contrast, in the depersonalization dimension, the low level reached 77.2% at the low level. In addition, direct and highly significant relationships were found between emotional exhaustion and depersonalization with emotional fatigue ( $Rho=.776$  and  $Rho=.785$  respectively). On the contrary, a low inverse relationship ( $Rho = -.145$ ) was found between low personal accomplishment and emotional exhaustion. In summary, the higher the level of burnout, the greater the emotional exhaustion.

**Keywords:** Burnout, emotional exhaustion, police personnel.

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un importante factor de riesgo psicosocial laboral reconocido mundialmente, y los factores sociodemográficos influyen en su desarrollo. Se manifiesta mediante síntomas como aislamiento laboral, agotamiento, desapego, bajo rendimiento, fatiga física y deshumanización, lo que genera sentimientos de cinismo e insatisfacción. Los agentes de policía son particularmente vulnerables al síndrome de burnout debido a su exposición a situaciones de alto estrés y potencialmente mortales, lo que también puede contribuir a problemas de salud mental y afectar negativamente su calidad de vida. La exigencia del trabajo policial se asocia a altos niveles de cansancio emocional. A pesar de la extensa investigación a nivel mundial, existe una notable escasez de estudios en Perú que examinen la relación entre las características del trabajo policial, perfiles personales, los factores de estilo de vida y sus efectos en la salud mental, especialmente entre las mujeres agentes que enfrentan desafíos profesionales duales. Además, la investigación sigue siendo limitada, lo que pone de relieve la urgente necesidad de realizar investigaciones exhaustivas sobre estos factores en la policía peruana.

El primer capítulo presta atención al planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos, el porque es relevante el estudio y las limitaciones encontradas. El segundo capítulo señala los estudios desarrollados en el nivel nacional como en el internacional, junto con las bases teóricas mencionadas. En el capítulo tres, muestra el enfoque, diseño y tipo de estudio, así como las variables, la población y muestra seleccionada, asimismo las técnicas y aspectos éticos de la medición. Finalmente se exponen los resultados con sus discusiones respectivas complementándose así con el detalle de las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En estas últimas décadas, la salud mental en el entorno laboral ha cobrado una importancia creciente debido a su impacto directo sobre la salud y satisfacción de los empleados junto con el rendimiento global de la organización; particularmente, los funcionarios de la fuerza de seguridad enfrentan condiciones laborales altamente demandantes tanto a nivel físico como emocional, expuestos de forma continua a riesgos, jornadas extensas y situaciones traumáticas que incrementan su vulnerabilidad a trastornos psicológicos como el estrés crónico, el síndrome de burnout y la depresión.

La Organización Mundial de la Salud (2024) calcula que anualmente se pierden alrededor de 12 mil millones de jornadas laborales como consecuencia de afecciones de salud mental vinculadas al estrés, la ansiedad o la depresión, generando una pérdida económica estimada en un billón de dólares al año por la disminución en la productividad. En Latinoamérica, según el reporte Burnout Laboral 2025, casi la mitad (46%) de los trabajadores latinoamericanos ha experimentado burnout al menos una vez durante el último año, interviniendo directamente factores organizacionales, tales como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento y la percepción de trato injusto (Buk, 2025). En el contexto peruano, el Ministerio de Salud (2024) reportó que en 2023 se atendieron a nivel nacional 42,302 casos relacionados con estos trastornos, siendo particularmente significativo que la población adulta presenta la mayor cantidad de casos atendidos (19,430), seguida por los jóvenes (11,420), lo que resalta la vulnerabilidad de la población en edades productivas frente a estos trastornos.

Por otro lado, la labor de los funcionarios de la fuerza de seguridad se considera una de las ocupaciones con mayores exigencias tanto a nivel cognitivo como emocional, esto se debe a la exposición constante a jornadas laborales extensas y variables, al riesgo permanente de enfrentar situaciones de violencia, a la necesidad continua de mantener un estado de hipervigilancia y a la percepción de un respaldo insuficiente por parte de la comunidad; estos factores, en conjunto, contribuyen significativamente al desarrollo de estrés crónico en el personal de seguridad pública (Allison et al., 2020; Bhowmick & Mulla, 2021). Como consecuencia, los miembros de las fuerzas del orden presentan tasas elevadas de trastornos de salud mental en comparación con la población general, incluso antes de la irrupción de la pandemia y los desafíos adicionales asociados con el estrés y la incertidumbre (Milliard, 2020).

En el metaanálisis realizado por Hernández-Corona et al. (2021) sobre el síndrome de burnout en policías, se analizaron principalmente estudios provenientes de países como India, España, Italia, Reino Unido, China, Nigeria, Bulgaria, Turquía, Colombia y México, cuyos resultados indican que los factores de riesgo asociados son la insatisfacción laboral, las jornadas laborales excesivas y las condiciones laborales hostiles, además de una mayor vulnerabilidad en los oficiales con mayor tiempo de servicio o menor rango jerárquico, destacando como consecuencias frecuentes la disminución del rendimiento laboral, la despersonalización y el agotamiento emocional.

Diversos estudios en Hispanoamérica han documentado la prevalencia del burnout en distintas ocupaciones. En España, se identificó que el 36.2% de los agentes presentaba un perfil compatible con el síndrome de burnout (Ruiz-Ruano-García et al., 2023); en México, se reportó que el 40% de los policías presentaban signos de alerta asociados al burnout (García-Rivera et al., 2020); mientras que en Perú, se reveló que el 44.2% de los

policías presentan riesgo de padecer síndrome de burnout, mientras que el 8.9% ya manifiesta el síndrome en forma activa (Huyhua et al., 2022).

Estas cifras evidencian la importancia de profundizar en la investigación del desgaste laboral en contextos de alta exigencia operativa; particularmente, resulta relevante analizar la relación entre el burnout y el cansancio emocional, conceptos que, aunque distintos, comparten características y podrían estar vinculados. Sin embargo, aún se desconoce cómo se manifiestan y se interrelacionan en subgrupos específicos, como el personal especializado de una institución de efectivos policiales, expuesto a condiciones especialmente adversas.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿Cuál es la relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dimensión baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la dimensión baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### ***1.4.1 Teórica***

Esta investigación plantea contar con una justificación teórica sólida, pues llevará a cabo un análisis detallado de las variables de agotamiento emocional y burnout en

personal especializado, particularmente en efectivos policiales antinarcoáticos, un colectivo que ha sido poco tratado en la bibliografía científica. El burnout puede provocar un aumento de conflictos, conductas destructivas como el abuso de sustancias y una disminución de la motivación, lo que puede comprometer su eficacia. Además, el agotamiento de los agentes puede influir negativamente en las relaciones comunitarias, fomentando la desconfianza y reduciendo la colaboración entre la policía y la ciudadanía. La particularidad de esta muestra reside en las demandas inherentes a su trabajo, que los enfrenta constantemente a circunstancias de alto riesgo emocional, tales como conflictos violentos, operaciones en entornos hostiles y la participación directa en actividades ilícitas. Situaciones que podrían tener efectos significativos en los niveles de cansancio emocional. La ampliación de conocimientos mediante la revisión exhaustiva de la literatura sobre trabajos empíricos al respecto y sus relaciones con modelos teóricos pueden cubrir ciertos vacíos en bien de la futuras investigaciones en fuerzas del orden altamente especializadas.

#### ***1.4.2 Metodológica***

Esta investigación tendrá justificación metodológica ya que no solo reutiliza herramientas validadas y fiables como el Inventario de Síndrome de Burnout (MBI) y la Escala de Cansancio Emocional (Welsch, 2019), sino que también sugiere explorar nuevas oportunidades en el modo de tratar la experiencia emocional de los agentes de policía. Como indican Bernal (2010) y Bedoya (2020), la validez de un estudio también se basa en su habilidad para producir conocimiento valioso y replicable. En este contexto, esta investigación busca incorporar y probar técnicas que en el futuro podrían convertirse en mejores instrumentos de evaluación, más adaptados a las especificidades del ambiente de trabajo de los agentes antinarcoáticos, con el objetivo principal de aportar al bienestar

humano y profesional de aquellos que se encuentran cotidianamente en situaciones de riesgo.

### ***1.4.3 Práctica***

Los resultados permitirán el desarrollo de estrategias preventivas y promocionales para contrarrestar o menguar los niveles elevados de Burnout, así como, las consecuencias del cansancio emocional en los efectivos de la policía. Por tanto, esta investigación puede generar aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real estudiada (Bedoya, 2020). El estudio del burnout y el cansancio emocional también es crucial para mejorar las políticas organizacionales y las condiciones laborales dentro de las fuerzas policiales. Desde una perspectiva organizacional, entender los factores de riesgo y los mecanismos de intervención puede permitir a las instituciones diseñar estrategias más efectivas de prevención y apoyo

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Esta investigación se centra en una base policial especializada y la muestra no representa a todos los agentes de la policía, así que se hace difícil generalizar los resultados a otros lugares, grupos. o unidades. Asimismo, al ser un estudio con recolección de datos trasversal no se hay observación de manera longitudinal para corroborar aspectos como cambios enlazados a otros elementos o circunstancias, como los factores socioeconómicos o socioemocionales.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

En Nigeria, Okoka y Kheswa (2025) realizaron un estudio para investigar el impacto del agotamiento profesional o burnout en la implementación de la policía comunitaria en la Fuerza de Policía de Nigeria. El estudio adoptó un diseño de investigación transversal e involucró a 360 agentes de policía. Utilizaron el Inventario de Agotamiento de Maslach y el Inventario de Policía Comunitaria para medir el agotamiento y las prácticas de policía comunitaria. Los resultados indicaron que, si bien el agotamiento (explica una variabilidad del 8.7%) y la realización personal (que explica una variabilidad del 11.3%) no predijeron significativamente las prácticas de policía comunitaria, la despersonalización tuvo un efecto negativo significativo, explicando el 27.5% de la variabilidad en la práctica de policía comunitaria, lo que sugiere la necesidad de más investigación sobre los factores mediadores y moderadores de esta relación.

Álvarez-Cabrera et al. (2020) tuvieron como objetivo de analizar el burnout y el afrontamiento del estrés en una muestra de 290 funcionarios/as de prisiones en Chile, de ellos, 243 eran hombres (83.8%) y 47 mujeres (16.2%). Emplearon el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés y el Inventario de Burnout de Maslach. Identificaron una baja prevalencia de burnout (alrededor del 6%). A través de un análisis de varianza de un factor, se destaca el papel relevante de la variable sexo puesto que las féminas reportaron puntuaciones más altas en burnout. En conclusión, se destaca la relevancia que tiene la dimensión de despersonalización del burnout en el grupo estudiado, representando una característica particular de los policías que trabajan en centros penitenciarios.

En México, García-Rivera et al. (2020) estudiaron la conexión entre el agotamiento y las actividades físicas y de ocio como factores relacionados con la salud mental en policías. Se usó un tipo de investigación transversal y no experimental. Estuvieron involucrados 276 policías (87% hombres y 13% mujeres). Para obtener datos, se usaron el Inventario Español de Burnout y los cuestionarios de Estrés Policial Operativo. Los datos enseñaron que el número de policías que mostraron señales de riesgo del síndrome de agotamiento fue del 40%, pensando que estos tenían un nivel más bajo de alegría en el trabajo y un nivel alto de cansancio mental, y que el ejercicio se vinculó bien y claramente con un riesgo menor de burnout. Las mujeres presentaban menor vulnerabilidad que los hombres.

Montero-Yaya et al. (2020) analizaron la relación existente entre el síndrome de burnout y el programa de beneficios e incentivos proporcionados por la Policía Nacional de Colombia a los agentes asignados a la especialidad de vigilancia. Con este propósito se empleó un diseño descriptivo correlacional y se contó con una muestra de 1817 agentes policiales. Aplicaron el Inventario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. No se detectó presencia alta del síndrome de burnout en la población analizada, y más del 50% de los policías reportó haber recibido al menos un beneficio o incentivo durante el último año. En el análisis de correlación se identificó que la única ventaja que contribuye a reducir el agotamiento emocional y el cinismo son las actividades recreativas y deportivas, con valores de  $\rho = -.117$  y  $\rho = -.114$ , respectivamente. Esta apreciación nos indica que cuando una variable aumenta, la otra tiene que disminuir, la otra tiende a disminuir, o al contrario, lo que sugiere que incrementar la cantidad de actividades recreativas, deportivas y culturales con el personal podría contribuir a reducir los niveles de agotamiento emocional.

Queiros et al. (2020), analizaron las estrategias operativas y organizativas de estrés, burnout, resistencia y afrontamiento entre los policías, así como analizar las propiedades psicométricas de una versión portuguesa del Cuestionario de Estrés de la Policía. Un estudio que analiza un solo momento con preguntas en línea recopiló datos de 1131 agentes de policía. El estudio muestra que el 88.4% de los policías tienen un alto nivel de estrés práctico; El 87.2% de ellos presenta un alto nivel de estrés interno; el 10.9% muestra signos peligrosos de fatiga y el 53.8% muestra poca resistencia, eligiendo las tareas en relación con sus sentimientos y evitando afrontar los problemas. Se encontraron diferencias entre género, edad y años de trabajo. El estrés laboral y el cansancio se relacionaron negativamente con la resiliencia, el disfrute del trabajo y la resolución de problemas relacionados con las tareas. Los resultados refuerzan la importancia de invertir en la salud mental de los agentes de policía.

### **2.1.2. Nacionales**

Ayllon y Rodríguez (2024) propusieron determinar la asociación entre ansiedad ante la muerte y síndrome de burnout en personal policial, Lima. El método usado en la investigación fue un diseño descriptivo correlacional, no experimental, medido en un solo momento. La muestra tuvo 112 oficiales, todos del sexo masculino, quienes fueron evaluados con el Inventario de burnout de Maslach y la Escala de miedo ante la muerte del Temple. Encontraron que el 64.3% de los policías estaban en un bajo nivel de cansancio, mientras que el 96.4% estuvo en un nivel bajo de ansiedad ante la muerte. Además, no se evidenció un vínculo entre el síndrome de cansancio y el miedo ante la muerte en el personal policial ( $\rho = .561$ ;  $p > 0.05$ ). Se concluye que el grupo policial debería implementar campañas de salud mental dirigidas a su personal, orientadas al cuidado psicológico y a la prevención del síndrome de burnout, a fin de evitar el desarrollo del síndrome de cansancio.

Manrique y Sánchez (2024) estudiaron la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en efectivos policiales del área de homicidios de la DIVINCRI, Chiclayo. El estudio siguió un diseño no experimental y fue de tipo correlacional. Para la muestra se consideró a 40 efectivos policiales que laboran en esa dependencia. Se encontró que el grado de síndrome de burnout fue elevado, especialmente en el personal de género masculino (82.5%). En cuanto al desempeño laboral, se observó un nivel alto en el grupo masculino con edades entre 22 y 31 años (40%). Se concluye que existe una correlación inversa entre las variables de estudio, con un coeficiente de  $Rho = -0.332$ , lo que indica que, a mayor presencia del síndrome de burnout, menor es el nivel de desempeño laboral.

Huyhua et al. (2022) determinaron el riesgo del síndrome de Burnout en agentes policiales que trabajan en la zona Policial de Amazonas, Perú. La exploración fue de tipo descriptiva, transversal; la muestra fueron 190 agentes policiales (77.4% hombres) y se empleó el Cuestionario de Maslach para agotamiento. Se encontró que el 44% de los policías presentaban riesgo de desarrollar el síndrome de burnout. Asimismo, el 72% mostró niveles altos de agotamiento emocional, el 39% niveles medios de despersonalización y el 54% un nivel medio de realización personal. Se identificó una relación significativa entre el síndrome de burnout y variables sociodemográficas como el sexo ( $p = 0.001$ ), los años de servicio ( $p = 0.000$ ) y el estado civil ( $p = 0.036$ ). Se concluye que una proporción considerable del personal policial se encuentra en riesgo de padecer este síndrome, por lo que resulta fundamental implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del manejo emocional.

Quispe y López (2022) determinaron la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en efectivos policiales de la Unidad de Servicios

Especiales de Juliaca. Esta investigación fue de tipo descriptivo-correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 98 policías, y para la recolección de datos se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach (IBM) y la Escala de Bienestar Psicológico (EBP). Los resultados indicaron que el 22.4% de los policías presentó un nivel medio de síndrome de burnout, mientras que un pequeño porcentaje (2.0%) mostró un nivel bajo de burnout acompañado de un bienestar psicológico dentro de parámetros normales. Se concluye que no se encontró una asociación relevante entre el síndrome de burnout y el equilibrio psicológico en los miembros de la Unidad de Servicios Especiales policiales.

Parrera (2020) investigó la relación entre el síndrome de burnout (SB) y las estrategias de afrontamiento (EA) en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, utilizando un enfoque cuantitativo, con una muestra de 251 oficiales varones. Emplearon el Inventario de Burnout de Maslach (IBM), y el Cuestionario COPE-28. Los resultados revelaron que los participantes presentaron niveles medios de agotamiento emocional (41.4%), bajos niveles de despersonalización (39%) y niveles medios de realización personal (43.4%). Se identificaron correlaciones significativas que indican que un mayor agotamiento emocional se asocia con un mayor uso del afrontamiento evitativo ( $r = .557$ ). En contraste, el afrontamiento orientado al problema se correlacionó negativamente tanto con el agotamiento emocional ( $r = -.311$ ) como con la realización personal ( $r = -.259$ ). Del mismo modo, se halló una correlación negativa entre la dimensión de realización personal y el afrontamiento evitativo ( $r = -.313$ ).

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1. *Síndrome de Burnout*

#### **Definición conceptual.**

El síndrome de burnout es una condición que aparece a consecuencia de un estrés continuo en el trabajo, sobre todo cuando es inadecuado su gestión. Este síndrome se muestra con la caída y menos eficacia en el trabajo, sentimientos de cansancio físico y emotivo, y un grave distanciamiento mental con respecto a los objetivos de sus labores. Su origen está en la complejidad de relaciones sociales que crecen en el ambiente laboral y en lo que la persona cree sobre sí mismo y las personas alrededor. Maslach y Leiter (2016) ven el burnout como un síndrome mental que tiene al agotamiento, al cinismo hacia las áreas del trabajo un sentimiento de no poder hacer eficientemente el trabajo lo que repercute directamente en su desempeño.

Este síndrome se relaciona con diversas formas de abandono laboral, como el absentismo y la rotación de personal, que en última instancia disminuyen la productividad y la satisfacción laboral de los empleados. Maslach y Jackson (1981) definieron el burnout como un síndrome psicológico prevalente entre los cuidadores, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la eficacia profesional. Si bien existen definiciones alternativas, su modelo sigue siendo el más reconocido, y Salanova et al. (2005) ampliaron este concepto al incluir elementos como el desapego mental y el cinismo, destacando el impacto de la relación entre el individuo y el entorno laboral en el burnout.

## **Teóricas explicativas**

### ***Teoría de la Autoeficacia de Bandura***

La autoeficacia se define como la creencia en la propia capacidad para organizarse y enfrentar situaciones futuras, tomando las medidas necesarias para afrontarlas. Esta creencia influye en dos niveles, primero en la forma como las personas se perciben y experimentan las emociones además como marcan los patrones de comportamiento que a su vez tienen influencia en la motivación, dedicación, impulso y perseverancia de como afrontan estas situaciones difíciles que se perciben como desafíos o retos a superar, mientras quienes tienen baja autoeficacia tienden a evitarlas al ser percibidas como amenazas (Bandura, 1997).

La relación entre el burnout y la autoeficacia ha sido materia de múltiples investigaciones, Ventura et al. (2015) hallaron que aquellos profesionales que presentaron altos niveles de autoeficacia y que enfrentan las dificultades como desafíos posibles de ser superados o manejados son menos vulnerables a sufrir de burnout, caso contrario con los de baja autoeficacia quienes llegan a percibirlos como riesgos aumentando su despersonalización y agotamiento emocional.

Sin embargo el rol que cumple la autoeficacia en el manejo de las demandas laborales, no solo están asociadas a la forma como evaluamos las exigencias del trabajo sino que esta significativamente vinculado a la capacidad de cómo podemos regular o gestionar nuestras emociones que surgen en el ámbito laboral, mediando entre la estabilidad emocional y el burnout, de tal manera, que en individuos que tienen confianza en manejar esas emociones negativas, el riesgo de experimentar síntomas de burnout se ven reducidos (Caprara et al., 2011).

### ***Teoría de Maslach y Jackson***

La teoría propuesta por Maslach y Jackson (1997) describe el Burnout como un agotamiento emocional que disminuye la motivación y puede llevar a experimentar sensaciones de fracaso e incompetencia. Este fenómeno ocurre cuando existe una discrepancia entre los ideales personales y la realidad diaria del trabajo, y se presenta en tres dimensiones principales:

- a.- El agotamiento emocional, es el componente fundamental del Burnout expresado como una disminución gradual de energía, reducción de los recursos emocionales, cansancio, generando una percepción de no tener más que ofrecer a los demás. Este agotamiento provocaría consecuencias tanto de índoles mental como físico.
- b.- La despersonalización o deshumanización se caracteriza por la aparición de respuestas y actitud indiferente, cínica y negativa hacia los individuos atendidas, como pacientes o clientes.
- c.- Finalmente, se refleja en una autoevaluación negativa del propio desempeño laboral, donde se perciben obstáculos para lograr metas personales en el trabajo, disminuyendo las expectativas personales y sentimiento de frustración por falta de realización profesional. Esta situación puede inducir hacia un auto rechazo y a minimizar sus logros, acompañados de sentimientos de fracaso y baja autoestima.

### ***Subtipos de Síndrome de Burnout***

Según Montero-Marín (2016), el burnout no debe ser visto como algo único, sino como un concepto complejo que puede dividirse en tres tipos específicos, determinados por la cantidad de esfuerzo que los trabajadores muestran hacia sus trabajos. Estos tipos muestran varios estadios que muestran una baja gradual en el esfuerzo del empleado con

su trabajo lo que tiene efectos importantes para escoger terapias efectivas. El síndrome de burnout suele aparecer primeramente como una baja de emoción y entusiasmo, seguido por niveles altos de apatía producto del cansancio físico y emocional proveniente de una disminución constante en el nivel de esfuerzo y compromiso.

El tipo "frenético" se reconoce por un gran compromiso que sin un buen descanso puede causar agotamiento por mucho esfuerzo físico y mental. En cambio, las personas del tipo "poco desafiado" viven trabajos que son muy rutinarios y falta de estímulo y cosas nuevas lo que crea conexiones emocionales débiles y mucho cinismo hacia sus tareas. La repetitividad y poco reto en estos trabajos pueden bajar interés del empleado. El tipo "agotado", al contraste, tiene que ver con sensaciones de impotencia y uso de métodos pasivos evasivos para afrontar los problemas, lo que termina en descuido en el trabajo, menos esfuerzo, una gran culpa y una idea mayor de no ser capaz (Okoka & Kheswa, 2025).

Estos tipos ayudan a diseñar ayudas para prevenir y curar, apuntando a bajar el efecto del cansancio en el trabajo. Además, Montero-Marín (2016) dice que hace falta hacer estudios largos que vean cómo la gente puede cambiar de un tipo a otro, lo que ayudaría ver mejor la forma en que se desarrolla este problema. En el uso cotidiano, el tipo rápido a menudo aparece en trabajos que piden mucho compromiso, muchas tareas a la vez y gran dedicación personal. Por otro lado, el tipo "no exigente" se liga a empleos aburridos que no dan chances de crecimiento ni dan alegría laboral. Al final, el tipo "agotado" se liga a formas pasivas de lidiar, llevando a olvidar las tareas del trabajo, pérdida de interés y peor desempeño general.

## ***Dimensiones***

La concepción más aceptada por la comunidad científica, hasta la actualidad del burnout, se basa en la definición a través de tres dimensiones propuesta por Maslach y Jackson en la década de 1980, consolidándose como el modelo teórico más representativo sobre el síndrome de burnout. En su definición original, Maslach y Jackson (1981) describen este síndrome desde una perspectiva psicosocial, compuesto por tres dimensiones fundamentales:

- a.- **Agotamiento emocional:** hace referencia a la sensación de estar emocionalmente exhausto, como si se hubiera "vacío por dentro". Esta dimensión implica una pérdida de energía emocional y afectiva, y se manifiesta cuando el individuo siente que ya no puede ofrecer más de sí mismo debido al contacto constante y demandante con las personas a las que atiende como parte de su labor.
- b.- **Despersonalización:** señalada como componente fundamental de este síndrome se distingue por el desarrollo de actitudes distantes, negativas y cínicas hacia los destinatarios del servicio. En esta fase, los individuos atribuyen a los usuarios como los causantes de sus dificultades adoptando esa postura dura y fría hasta un punto deshumanizante, caracterizado por un trato impersonal con poca empatía y con mayor muestra de irritabilidad.
- c.- **Baja realización personal:** hace referencia a una autoevaluación negativa de las habilidades que posee y a los éxitos logrados en el entorno laboral. El individuo llega a provocarse sentimientos de baja autoconfianza laboral y frustración debido a la percepción de una baja en su eficacia profesional y en su habilidad para impactar o influir de manera positiva en los demás.

### **2.2.2. Cansancio emocional**

#### **Definición conceptual**

Maslach & Leiter (2016) describen el cansancio emocional como una condición de agotamiento psicológico que se caracteriza por una significativa carencia o falta de energía, una indiferencia o apatía emocional y una drástica disminución de la habilidad para gestionar las exigencias del ambiente. En el marco teórico del síndrome de burnout (SB), el cansancio emocional aparece como una expresión fundamental, definida por Maslach y Jackson (1981) como el sentimiento derivado del trabajo que provoca agotamiento extremo y una sensación de sobrecarga emocional. Pines et al. (1981) expandiendo esta contextualización vincula el cansancio emocional con vivencias de desesperanza, depresión y conductas de aislamiento, que si no son gestionadas de forma correcta podrían desencadenar trastornos mentales incluyendo pensamientos suicidas.

#### **Teóricas explicativas**

##### ***Teoría del Aprendizaje Social de Bandura***

Planteado por Bandura (1977) señala que los individuos aprenden mediante la observación de comportamientos, posturas e incluso las manifestaciones vinculadas con de emociones dentro de un contexto social. Bandura explica que este aprendizaje se da mediante un proceso cuyo inicio es la observación y luego su reproducción por imitación del comportamiento observado lo que a su vez impacta en sus respuestas emocionales en situaciones similares.

Bandura además conceptualiza a la autoeficacia como la seguridad que tienen la persona en realizar acciones eficaces para superar o afrontar circunstancias futuras, explica que es un factor crucial y que afecta directamente a la forma como perciben situaciones con contenido estresante, de tal forma que aquellas personas con altos niveles

de autoeficacia también exhiben mejor regulación emocional, menos agotamiento o fatiga emocional, puesto que se autoperciben con la capacidad para manejar las exigencias emocionales del entorno laboral. (Alessandri et al., 2015).

### ***Teoría de Cordes y Dougherty***

Cordes y Dougherty (1993) definen el cansancio emocional como la percepción subjetiva del individuo, que sus recursos emocionales personales se ha agotado, lo que se ve reflejado en sensación de tensión y frustración. Conforme los empleados experimentan esta ausencia de energía, sentirán que ya no están con las capacidades para ofrecer el mismo nivel de compromiso o responsabilidad hacia los clientes o usuarios de su trabajo, tal como al inicio de labor. Instalándose el temor recurrente o persistente al solo pensar en enfrentar un nuevo día laboral, aumentado la sintomatología psicológica.

### ***Perspectiva de Maslach y colaboradores***

Maslach et al. (2001) plantean que el cansancio emocional puede considerarse como una forma de estrés percibido por el propio individuo, el cual simboliza el agotamiento de sus recursos físicos y emocionales. Este desgaste progresivo no solo afecta el desempeño laboral, sino que también deteriora el bienestar general del trabajador, intensificando el impacto negativo sobre su calidad de vida y su entorno laboral.

### ***Consecuencias del cansancio emocional en la eficiencia***

Los agentes antinarcoóticos viven bajo estrés constante. Esto proviene de estar en situaciones riesgosas, la presión por resultados en operaciones antidrogas, y estar mucho tiempo en contextos violentos. Una investigación hecha por Jiménez (2018) muestra que la policía siente un estrés crónico que no hace más que crecer con el paso del tiempo. Esto

puede provocar que se sientan impotentes y despersonalizados en su trabajo; cosas que aumentan las chances de terminar quemados emocionalmente.

Además, los operativos en zonas de conflicto, la confrontación directa con organizaciones criminales y la exposición a la violencia no solo afectan el estado psicológico de los agentes, sino que también crea un ambiente laboral muy demandante. La falta de apoyo emocional, la rotación frecuente de personal y el aislamiento en ciertos momentos de su carrera profesional agrava aún más esta problemática. También los trabajos en lugares de guerra, el enfrentamiento directo con grupos delictivos y la exposición a la violencia no solo afectan el estado mental de los efectivos, sino que además crea un ambiente laboral muy exigente (Rojas-Solís et al., 2021).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hipótesis nula

No existe relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Hipótesis alterna

Existe relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

### Hipótesis específica 2

Existe relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

### Hipótesis específica 3

Existe relación entre la dimensión baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la investigación**

Rodríguez y Pérez (2017) indican el método hipotético deductivo es una forma de llegar a la verdad mediante la ciencia, fundamentado en teorías previas, con el fin de obtener nuevos conocimientos. Se basa en el análisis del comportamiento individual o grupal para comprender las acciones humanas, lo que permite plantear hipótesis, aplicar la deducción y llegar a conclusiones sobre las unidades de estudio; finalmente, estas se verificarán.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Según Medina et al. (2023) el enfoque cuantitativo utilizado, se basa en la cuantificación de las variables y en el estudio estadístico de los datos recabados por los instrumentos. Parte del planteamiento de un problema, seguido de la formulación de hipótesis y la delimitación del contexto de estudio; posteriormente, se procede a la recopilación y el estudio de los datos, con el fin de contrastar las hipótesis mediante pruebas estadísticas aplicadas a la información obtenida.

### 3.3 Tipo de investigación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) establecen que el estudio básico es aquel cuyo propósito es contribuir al conocimiento científico e incrementar los saberes sobre un determinado tema. En este sentido la presente investigación siguió este lineamiento.

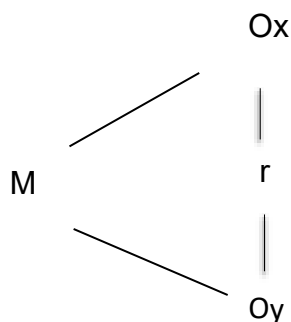
### 3.4 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño no experimental. Al respecto, Arias et al. (2022) señalan que, en este diseño, se observa una situación existente y real sin manipularla. Además es de corte transversal, dado que, según Haro et al. (2024), en este tipo de estudios se analiza la interrelación de las variables en un solo momento, recogiendo los datos de ambas sin buscar una relación de causa y efecto.

El alcance del estudio es correlacional. Escobar y Bilbao (2020) señalan que una investigación correlacional es aquella en la cual se pretende establecer la relación entre dos o más variables. En la presente se analizó la relación entre la Burnout y Cansancio Emocional, permitiendo valorar el comportamiento de una variable según la otra.

#### Figura 1

*Correlación entre variables*



Fuente: Escobar y Bilbao (2020)

**Donde:**

M: Personal especializado de una institución de efectivos policiales.

OX: Burnout

OY: Cansancio Emocional

r: Relación entre las variables

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

Es el conjunto de todos los casos que se caracterizan por lugar, contenido y concuerdan con especificaciones en común (Condori-Ojeda, 2020). La población estuvo conformada por 200 efectivos policiales con edades entre 23 a 65 años de una institución especializada de Lima Metropolitana.

#### **3.5.2. Muestra**

Es un subgrupo de la población, que permite recolectar información, cuyas características son similares a la población, que permiten hacer deducciones de la situación de la población en base a lo hallado en este subgrupo (Condori-Ojeda, 2020). La muestra considerada para este estudio fue de 108 efectivos con edades entre 23 a 65 años de una institución especializada de Lima Metropolitana. Sin embargo dado que fueron 149 los encuestados que respondieron la convocatoria, se utilizó este número finalmente.

#### **3.5.3. Muestreo**

El muestreo se trata de una técnica que proporciona la oportunidad de examinar un número representativo de la población, esta cifra genera un valor estadístico que representa la magnitud o cantidad de los sujetos o elementos que conforman la población

(Arias, 2020). El presente proyecto utilizó del muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual va a estar sujeto a los requisitos y características de la indagación propuesta (Otzen & Manterola, 2017).

Criterios de inclusión:

- Efectivos policiales en servicio activo en la institución especializada de Lima Metropolitana.
- Edad comprendida entre 23 y 65 años.
- Disposición voluntaria para participar en el estudio y firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Efectivos policiales que se encuentren de licencia, vacaciones o comisión durante la recolección de datos.
- Efectivos que no completen la totalidad de los instrumentos de evaluación, así los que se nieguen a participar en la investigación.
- Personal que haya sido retirado o suspendido temporalmente de sus funciones durante el periodo de estudio.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Burnout	Es un síndrome psicológico que se caracteriza por el agotamiento, una actitud cínica hacia las tareas laborales y la sensación de incapacidad para desempeñar eficientemente el trabajo, lo cual afecta de manera directa el rendimiento laboral (Maslach & Leiter, 2016).	Se medirá el Inventario del síndrome de Burnout de Maslach (MBI) validado en Perú por Yslado-Méndez et al. (2021), consta de 22 ítems divididas en 3 dimensiones a lo que cada participante tendrá opción a responder con la escala Likert de 7 puntos que va Nunca (1) a Todos los días (7). Para los que se sumaran todos los ítems de cada dimensión	Agotamiento emocional	- Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. - Siento que no me queda energía para nada más.	20, 16, 13, 14, 8, 6, 1, 2, 3	Ordinal
		Despersonalización	- Me siento insensible o indiferente.	22,15, 11, 10, 5		
		Baja realización personal	- Siento que no logro hacer bien mi trabajo. - Creo que mi trabajo no tiene un impacto positivo ni valor significativo.	21, 19, 18, 17, 12, 9, 7, 4		

Cansancio emocional	Es entendido como una condición de desgaste mental que se manifiesta mediante una notable reducción de energía, desinterés emocional y una menor habilidad para afrontar las exigencias del entorno (Maslach & Leiter, 2016).	Se medirá el Escala de Cansancio Emocional (ECE) de Ramos et al. (2005) validada al contexto peruano por Ruiz (2021), consta de 9 ítems y es unidimensional a lo que cada participante tendrá opción a responder con la escala Likert de 5 puntos que va Raras veces (1) a Siempre (5).	Unidimensional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invierto mucho esfuerzo para obtener pocos resultados.</li> <li>- Experimento desánimo y tristeza sin razón clara.</li> <li>- Mi sueño se ve afectado por las demandas laborales.</li> <li>- Padezco cefaleas y malestares que dificultan mi desempeño.</li> <li>- Me siento agotado y sin la energía necesaria para cumplir con mis tareas.</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Ordinal
---------------------	---	---	----------------	--	----------------------	---------

---

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta, que es un procedimiento de recopilación de información, a través de la interrogación y su finalidad es obtener medidas sobre los conceptos a tratar. Casas, et al. (2003) manifiestan que la técnica de encuesta es empleada como el proceso de investigar, ya que permite elaborar y obtener datos de manera rápida y eficaz. Además, mediante esta técnica se utilizó los instrumentos de ambas variables para su aplicación, donde permitirán obtener la realidad de la muestra final, mediante la observación e instrumentos validados y fiables (Arias et al., 2022).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

##### Escala de Cansancio Emocional (ECE)

Este instrumento fue elaborado por Ramos et al. (2005) con el propósito de analizar el nivel de cansancio emocional en la población adulta peruana, sean varones o mujeres con un tiempo aproximado de 20 minutos. Para ello cuenta con 10 ítems distribuidos en una sola dimensión. Emplea una escala Likert de 5 puntos, que inicia en 1: Raras veces; 2: Pocas veces; 3: Algunas veces; 4: Con frecuencia y 5: Siempre. Para la interpretación se emplea la siguiente tabla de conversión:

**Tabla 2**

*Interpretación de los resultados de Escala de Cansancio Emocional*

Dimensión / Variable	Bajo	Medio	Alto	Riesgo
Cansancio emocional	15 a 24	27 a 34	35 a 37	39 – 50

*Nota:* Burga & Tuesta (2021).

### **Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (MBI)**

Este instrumento fue elaborado por Maslach y Jackson (1996) en Estados Unidos con el propósito de evaluar el grado de burnout de los individuos. En esta investigación se empleará la adaptación de Yslado-Méndez et al. (2021) en la población adulta peruana realizada en 2021. Posee un ámbito de aplicación dirigido a mayores de 18 años, sean varones o mujeres con un tiempo aproximado de 20 minutos. Para ello cuenta con 22 ítems distribuidos en 3 Agotamiento emocional (20, 16, 13, 14, 8, 6, 1, 2, 3), Despersonalización (22,15, 11, 10, 5), Baja realización personal (21, 19, 18, 17, 12, 9, 7, 4). Emplea una escala Likert de 7 puntos, que va de “Nunca” a “Todos los días”. Para la interpretación se emplea la siguiente tabla de conversión:

**Tabla 3**

*Interpretación de los resultados del Burnout*

Dimensión / Variable	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Agotamiento emocional	9 a 15	16 a 20	21 a 27	28 a 34	35 a 45
Despersonalización	5 a 7	8 a 10	11 a 15	16 a 19	20 a 25
Baja realización personal	8 a 11	12 a 17	18 a 23	24 a 29	30 a 40
Burnout	22 a 29	30 a 44	45 a 78	80 a 99	100 a 110

*Nota:* Yslado-Méndez et al. (2021)

#### **3.7.3 Validación**

##### **Escala de Cansancio Emocional (ECE)**

En Perú, Ruiz (2021) hallaron que el análisis de factorial que confirmó la validez y que exploró los datos demostró que los grados de libertad de los ítems varían entre .80 y .92, tornándose justos, además, los índices de ajuste son considerados correctos ( $\chi^2/df=5.04$ ; GFI=.983; RMSEA=.006; SRMR=0.013; CFI= 0.986; TLI= 0.982; AIC= 10215) que explican el 77.42%, de la diversidad total del instrumento. Probando su unidimensionalidad. El estudio piloto ejecutado en 108 efectivos policiales reportó

índices de bondad de ajuste óptimo, hallándose un  $X^2/gl = 2.4$ ;  $p < .001$ ; SRMR = .0.02, CFI = .950, TLI = .925 (Ruiz et al., 2011). Corroborando su unidimensionalidad

### **Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (MBI)**

En Perú, Yslado-Méndez et al. (2021) realizaron un análisis factorial confirmatorio (AFC), mediante el cual se evaluaron dos versiones del burnout (por docencia e investigación). El modelo de burnout por docencia obtuvo un RMSEA de 0,07, CFI = 0,87, y TLI = 0,86. Por su parte, el burnout por investigación mostró mejores indicadores, con RMSEA = 0,06, CFI = 0,91 y TLI = 0,90. El estudio piloto ejecutado en 108 efectivos policiales usando el AFC, se hallaron índices de bondad de ajuste óptimo, reportando un  $X^2/gl = 4.1$ ;  $p < .001$ ; SRMR = .0.07, CFI = .907, TLI = .888 (Ruiz et al., 2011).

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Escala de Cansancio Emocional (ECE)**

En cuanto a la fiabilidad de la prueba, los índices de consistencia interna evaluados a través del coeficiente Alfa de Cronbach y el coeficiente Omega presentaron resultados de .971 y .972, respectivamente, lo que garantiza la fiabilidad del instrumento (Ruiz, 2021). Los resultados obtenidos al aplicar un estudio piloto en 108 efectivos policiales reportaron un Alfa de .969 y Omega = .0.969 demostrando una alta confiabilidad por el método de consistencia interna.

#### **Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (MBI)**

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante los coeficientes omega ( $\Omega$ ) y alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). En el burnout por docencia, los valores de omega fueron:  $\Omega = 0,86$  para cansancio emocional,  $\Omega = 0,64$  para despersonalización y  $\Omega = 0,79$  para realización personal. Para el burnout por investigación, los valores fueron:  $\Omega = 0,86$ ,  $\Omega =$

0,71 y  $\Omega = 0,81$ , respectivamente (Yslado-Méndez et al., 2021). El estudio piloto ejecutado en 108 efectivos policiales, se verificó la confiabilidad, por el método de consistencia interna, obteniéndose los coeficientes Alfa = 0.906 y Omega = .0.916 mostrando un nivel alto de fiabilidad (Campo & Oviedo, 2008).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El presente estudio se inició realizando una investigación preliminar de las variables de estudio. El proceso de recopilación de datos se desarrolló en varias etapas cuidadosamente planificadas. En primer lugar, se gestionó la solicitud de autorización ante el departamento correspondiente de Dirección Antidrogas, asegurando el cumplimiento de los procedimientos éticos y administrativos requeridos para llevar a cabo la investigación.

Una vez obtenida la aprobación, se realizó la coordinación logística necesaria para la administración presencial de los instrumentos, estableciendo fechas, horarios y espacios adecuados para su aplicación, sin interferir en las funciones operativas de los efectivos participantes.

Una vez obtenida la aprobación, del proyecto, se realizó la coordinación logística necesaria para la administración presencial de los instrumentos, estableciendo fechas, horarios y espacios adecuados para su aplicación, sin interferir en las funciones operativas de los efectivos participantes. Durante la fase de aplicación, a los participantes se les explicó detalladamente el propósito del estudio, la confidencialidad de la información recopilada y su derecho a retirarse en cualquier momento, sin consecuencias negativas. Posteriormente, se procedió a la firma del consentimiento informado y se brindaron las instrucciones precisas para el adecuado llenado de los cuestionarios. Se supervisó que

todos los ítems fueran respondidos correctamente, a fin de garantizar la validez de los datos y reducir posibles sesgos por omisión o errores de interpretación.

Una vez recolectado la información, se trasladó a una hoja de cálculo basado en el programa Excel, allí se depuraron las encuestas, eliminando a aquellos que no hayan completado los cuestionarios. Luego se trasladará dicha data al software IBM SPSS versión 27 para el análisis de datos. Este procedimiento se inició considerando mostrar la frecuencia y el porcentaje de las variables demográficas y de estudio; a continuación, se aplicó la prueba de ajuste normal de Shapiro Wilk, debido a que según los últimos estudios es más robusta para este análisis. En función del resultado ( $p > .05$ ), se eligió la estadística no paramétrica (rho de Spearman) a emplear para la prueba de hipótesis.

### **3.9. Aspectos éticos**

Esta investigación se alinearán con los parámetros éticos que protegen a los participantes de una investigación. Es así que, según la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2010), los principios bioéticos son: de justicia, ya que los participantes recibirán el mismo trato durante los procesos de la investigación; de autonomía, dado que a los participantes se les otorga el derecho de ser parte o no del estudio, así como de retirarse de este cuando lo crea conveniente; de beneficencia, debido a que se buscará en todo momento contribuir a la salud mental y/o física de los participantes; y de no maleficencia, ya que se evitará todo proceso, mensaje y/o información que vulnere el bienestar de los participantes.

El estudio al mismo tiempo cumplió con las directrices éticas establecidas por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Asimismo, el estudio mantuvo la integridad científica mediante prácticas adecuadas de citación y el uso de instrumentos de medición

rigurosamente desarrollados, priorizando el bienestar de los efectivos involucrados en la investigación.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 4**

*Distribución de los niveles de Burnout y dimensiones*

	Burnout		Agotamiento		Despersonalización		Baja Realización Personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	40	26.8 %	37	24.8 %	115	77.2 %	33
Medio	70	47.0 %	68	45.6 %	0	%	83	55.7 %
Alto	39	26.2 %	44	29.5 %	34	22.8 %	33	22.1 %

*Nota:* D1: Agotamiento; D2: Despersonalización; D3: Baja Realización Personal

La Tabla 4, muestra el análisis de frecuencia y porcentajes de los niveles de burnout y sus dimensiones (agotamiento, despersonalización y baja realización personal) entre los encuestados. En cuanto a burnout total, el nivel medio es el más prevalente, con un 47.0% de los participantes, seguido por el nivel bajo con un 26.8% y el nivel alto con un 26.2%. En la dimensión de agotamiento emocional (D1), también predomina el nivel medio (45.6%), con un porcentaje relevante en nivel alto (29.5%) y bajo (24.8%). Para la despersonalización (D2), destaca mayoritariamente el nivel bajo, con un 77.2%, mientras que los niveles medio y alto no alcanzan proporciones significativas (0% y 22.8%, respectivamente). Finalmente, en la dimensión de baja realización personal (D3), el nivel medio es el más frecuente (55.7%), seguido por igual proporción de niveles bajo y alto, ambos con 22.1%. Estos resultados sugieren que mientras el agotamiento y la baja realización personal presentan una distribución significativa en niveles medios y altos, la

despersonalización es una dimensión que mayormente se encuentra en niveles bajos dentro de esta muestra.

**Tabla 5**  
*Distribución de los niveles de Cansancio Emocional*

Niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	39	26.2 %	26.2 %
Medio	76	51.0 %	77.2 %
Alto	34	22.8 %	100.0 %

La Tabla 5, muestra el análisis de frecuencias y porcentajes de los niveles de cansancio emocional en la muestra estudiada, mostrando la siguiente distribución: el nivel medio es el más significativo, con un 51.0% de los participantes, seguido por el nivel bajo con un 26.2% y el nivel alto con un 22.8%. Esta distribución indica que la mayoría de los individuos experimentan un cansancio emocional moderado, lo que podría reflejar un nivel de agotamiento psicológico relevante, pero no extremo, en el contexto analizado. La proporción considerable de niveles altos (22.8%) también sugiere que un grupo importante de la muestra está experimentando cansancio emocional elevado, lo que podría tener implicancias negativas para su bienestar y desempeño laboral.

### Prueba de normalidad

**Tabla 6**  
*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables de investigación*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	0.151	149	0.000
Agotamiento emocional	0.099	149	0.001
Despersonalización	0.120	149	0.000
Baja realización personal	0.117	149	0.000
Cansancio Emocional	0.099	149	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 6, muestra el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicado en las dos variables psicológicas cansancio emocional y burnout con sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal). Los valores de p para todas las variables son menores a .001, indicando que no se cumple la normalidad en la distribución de los datos. Esta falta de normalidad es significativa y relevante para la selección de pruebas estadísticas no paramétricas, ya que cuando los datos no cumplen con la asunción de normalidad, se recomienda utilizar métodos estadísticos que no dependan de esta suposición para obtener resultados válidos y confiables (Field, 2013; Ghasemi & Zahediasl, 2012). Por lo tanto, estos resultados justifican el empleo de pruebas no paramétricas en el análisis posterior.

#### **4.2. Prueba de hipótesis**

##### ***Hipótesis General***

Hi: Existe relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Nivel de significancia: 0.05; Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho. Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 7***Correlación entre Burnout y Cansancio Emocional*

	Cansancio Emocional	
Burnout	Rho	0.624***
	valor p	< .001
	N	149

*Nota.*  $R_{ho}$ =coeficiente de Spearman \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

La Tabla 7, se presenta el resultado del análisis de la relación entre burnout y cansancio emocional, mostrando que existe una relación directa y estadísticamente muy significativa ( $\rho = .624$ ;  $p < .001$ ). La alta significancia estadística y el valor del coeficiente respaldan la validez de esta asociación en la muestra estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que el burnout se relaciona con el cansancio emocional entre los efectivos policiales de la muestra.

***Hipótesis específica******Hipotesis específica 1***

Hi: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Nivel de significancia: 0.05; Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho. Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 8***Correlación entre agotamiento emocional y cansancio emocional*

		Cansancio emocional
Agotamiento emocional	Rho	0.776***
	valor p	< .001
	N	149

Nota. Rho=coeficiente de Spearman \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

En la tabla 8, se presenta el resultado del análisis de la relación entre agotamiento emocional y cansancio emocional, mostrando que existe una relación directa y estadísticamente muy significativa ( $\rho = .776$ ;  $p < .001$ ). La alta significancia estadística y el valor del coeficiente respaldan la validez de esta asociación en la muestra estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que el agotamiento emocional se relaciona con el cansancio emocional entre los efectivos policiales de la muestra. La alta correlación y significancia evidencian la validez de estas variables en el análisis del impacto emocional en contextos laborales.

### ***Hipotesis específica 2***

Hi: Existe relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Nivel de significancia: 0.05; Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho. Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 9***Correlación entre despersonalización y cansancio emocional*

		Cansancio emocional
Despersonalización	Rho	0.785***
	valor p	< .001
	N	149

*Nota. Rho=coeficiente de Spearman \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001*

La Tabla 9, se presenta el resultado del análisis de la relación entre despersonalización y cansancio emocional, mostrando que existe una relación directa y estadísticamente muy significativa ( $\rho = .785$ ;  $p < .001$ ). La alta significancia estadística y el valor del coeficiente respaldan la validez de esta asociación en la muestra estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la despersonalización se relaciona con el cansancio emocional entre los efectivos policiales de la muestra. La fuerte correlación y significancia confirman la relevancia de la despersonalización en el estudio del cansancio emocional en contextos laborales, evidenciando su papel crítico en el deterioro psicológico producto del estrés crónico (Schaufeli et al., 2009).

### ***Hipotesis específica 3***

Hi: Existe relación entre la dimensión baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre la dimensión baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Nivel de significancia: 0.05; Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la Ho. Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 10***Correlación entre Baja realización personal y cansancio emocional*

		Cansancio emocional
Baja realización personal	Rho	-0.145
	valor p	0.078
	N	149

*Nota. Rho=coeficiente de Spearman \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$*

La Tabla 10 presenta el resultado del análisis de la relación la dimensión baja realización personal y cansancio emocional, mostrando un rho de Spearman = -0.145 y un valor de significancia de 0.078, lo cual indica que la relación no es estadísticamente significativa al nivel convencional de  $p < .05$ . Concluyendo que no existe relación.

### **4.3. Discusión de resultados**

Los hallazgos del estudio de correlación entre el agotamiento y el cansancio emocional muestran una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0.624$ ,  $p < .001$ ), corroborando la hipótesis general propuesta en este estudio. Este descubrimiento indica que a mayores grados de síndrome de burnout en personal especializado de una institución de efectivos policiales, se observa un aumento correspondiente en los niveles de cansancio emocional. La importancia de esta correlación es estadísticamente significativa y clínicamente relevante, lo que sugiere que ambos constructos, aunque conceptualmente definidos de una manera distinta, tienen una base psicológica común en el marco del estrés laboral crónico sufrido por los agentes antinarcoóticos.

Este resultado es relevante, puesto que el hallazgo para el grupo de estudiado, evidencia la corroboración empírica de que los agentes policiales especializados sufren un declive simultáneo en múltiples dimensiones de su bienestar mental. La fuerte relación demostraría que el agotamiento sistemático de recursos emocionales (burnout) se encuentra relacionado correspondientemente con la percepción subjetiva de agotamiento

emocional (cansancio emocional), siendo factible que el rendimiento en el trabajo se vea comprometido afectando la calidad de vida de estos agentes. La intensidad de la asociación hallada sugiere que las acciones orientadas a mitigar uno de estos fenómenos podrían generar efectos positivos en el otro.

Los resultados de este estudio son consistentes con investigaciones anteriores realizadas también en entornos policiales. Así el estudio de García-Rivera et al. (2020) reportó que el 40% de los oficiales de policía de México presentaron señales de riesgo del síndrome de burnout, demostrando vínculos evidentes entre el agotamiento laboral y diferentes expresiones de agotamiento emocional. De manera similar, Huyhua et al. (2022) descubrieron que el 44.2% de los oficiales de policía en Perú tenían el riesgo de sufrir síndrome de burnout, mostrando altos grados de agotamiento emocional en el 72% de la muestra. Estas coincidencias empíricas refuerzan la validez externa de los resultados logrados y proponen que la correlación entre el agotamiento y el agotamiento emocional es un fenómeno uniforme en diversos entornos culturales y organizacionales

Teóricamente, estos hallazgos se apoyan en el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981), quienes definieron el burnout como un síndrome marcado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la eficiencia laboral. La teoría de la autoeficacia de Bandura (1997) ofrece además un marco explicativo significativo y relevante, puesto que propone que las convicciones acerca de la habilidad personal para gestionar exigencias emocionales inciden directamente en la vivencia de agotamiento o cansancio emocional. En el contexto en el que actúan las unidades especiales antinarcóticos, conlleva una gran carga emocional, por la alta exigencia en los resultados, esto es evidenciando a través de los años por un deterioro progresivo de la autoeficacia percibida lo cual puede justificar la fuerte correlación reportada en esta investigación.

La evidencia empírica que prueba que el síndrome de burnout y el agotamiento emocional son manifestaciones interconectadas dentro de un proceso mucho más amplio de deterioro psicológico en agentes antinarcoóticos de la policía. Esta comprensión de este proceso, señala la importancia de elaborar estrategias de intervención que traten al mismo tiempo ambos fenómenos, reconociendo su naturaleza complementaria. Además, la correlación hallada, de alta magnitud, resalta la relevancia de establecer programas de prevención primaria que potencien los recursos de afrontamiento antes de que se desarrollen patrones constantes de agotamiento

Asimismo, la sólida conexión hallada entre el burnout y el agotamiento emocional resalta la fragilidad específica de los efectivos antinarcoóticos, que se encuentran con condiciones de trabajo particularmente adversas, donde la constante exposición a circunstancias de riesgo, la presión por los resultados de las operaciones y el carácter traumático de numerosas intervenciones generan un entorno favorable para diversas formas de deterioro psicológico. Esta comprensión particular del entorno laboral policial especializado constituye una aportación importante a la comprensión del bienestar laboral en las fuerzas de seguridad. La relevancia será significativa para la elaboración de políticas organizativas en las instituciones de policía. Esto podría mejorar la eficacia de los recursos asignados a los programas de bienestar policial, posibilitando métodos más integrados y económicos. Además, estos descubrimientos podrían orientar la creación de instrumentos de detección precoz que faciliten la identificación de efectivos en riesgo antes de que se identifiquen patrones crónicos de deterioro.

Las futuras investigaciones deberían indagar sobre los mecanismos mediadores concretos que aclaran la conexión entre el agotamiento y el agotamiento emocional en entornos policiales especializados. Investigaciones a largo plazo podrían analizar el avance temporal de estos fenómenos y detectar oportunidades críticas para la intervención

preventiva. Asimismo, resultaría útil explorar elementos moderadores como el respaldo social, las tácticas de afrontamiento y los elementos organizacionales que podrían afectar la intensidad de esta relación. Las restricciones de este estudio comprenden su enfoque transversal, que dificulta determinar vínculos causales, y la concentración en una institución concreta, lo que podría restringir la extrapolación de los hallazgos a otros escenarios policiales.

En cuanto al primer objetivo específico: Relación entre Agotamiento Emocional y Cansancio Emocional, el estudio de correlación entre agotamiento emocional y cansancio emocional reveló una relación directa y nivel alto ( $Rho = 0.776, p < .001$ ), el mismo que se presenta como el índice más alto encontrado en el estudio. Este descubrimiento confirma que existe una conexión muy estrecha y significativa entre estas dos dimensiones psicológicas en los efectivos policiales especializados. Este resultado, además, evidencia una base conceptual similar entre esta dimensión, base del burnout con el cansancio emocional, aunque conservan rasgos característicos que validan su medición de forma independiente.

Estos hallazgos concuerdan con estudios empíricos previos que han examinado la correlación entre diferentes expresiones de desgaste emocional en contextos de alta demanda de eficacia laboral. Montero-Yaya et al. (2020) reportaron que el agotamiento emocional constituía uno de los factores con mayor nivel de predicción para el burnout general, hallado en policías colombianos. Un resultado similar encontrado por Parrera (2020) detectó niveles medios de agotamiento emocional en el 41.4% de los efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, estableciendo conexiones claras entre esta dimensión y otras manifestaciones de desgaste profesional

Teóricamente, la sólida correlación hallada se apoya en el modelo propuesto por Maslach y Leiter (2016), quienes definen el agotamiento emocional como la dimensión principal del burnout y como un indicador de otras formas de declive psicológico. La teoría del aprendizaje social de Bandura (1977) también ofrece un contexto explicativo significativo, pues propone que la sensación de agotamiento puede afectar la autoeficacia emocional, creando un ciclo de retroalimentación negativa que agudiza el agotamiento emocional. En escenarios policiales especializados, este fenómeno podría ser especialmente intenso debido a las exigencias emocionales extremas inherentes al trabajo antinarcóticos. El estudio demuestra que el agotamiento emocional y el cansancio emocional, aunque conceptualmente diferentes, funcionan como indicadores convergentes de un proceso unitario de agotamiento emocional en policías especializados. Las intervenciones dirigidas al agotamiento emocional pueden tener efectos beneficiosos sobre el cansancio emocional. El estudio también muestra que quienes presentan mayor agotamiento emocional presentan un mayor cansancio emocional.

Las futuras investigaciones podrían explorar como otros factores individuales tienen efectos en la correlación de estas variables, de tal modo que características individuales como la experiencia, el rango, el tipo de familia, hijos o haber sido herido en acción, además de la forma como maneja estas altas demandas laborales están vinculadas a un mayor o menor grado de vulnerabilidad. En ese sentido estudios con metodología experimental y de corte longitudinal podrían analizar si las medidas enfocadas para intervenir específicamente en el agotamiento emocional producen mejoras más significativas que aquellas medidas generales para la gestión del estrés laboral. Las limitaciones y restricciones con las que se analizan cualitativamente los resultados derivan de la comprensión de la posible coincidencia conceptual entre los instrumentos

empleados y la obligación de reproducir estos descubrimientos en muestras más variadas de agentes policiales especializados.

Para el segundo objetivo específico que busco determinar la relación entre Despersonalización y Cansancio Emocional, el resultado evidenció una correlación positiva y altamente significativa ( $Rho = 0.785, p < .001$ ), indicando que a altos grados de despersonalización se vinculan altos grados de agotamiento emocional. Esta correlación, que es la segunda más sólida del estudio, demostraría que la propensión a adoptar actitudes cínicas, distantes o negativas hacia los individuos atendidos tiene una estrecha relación con la percepción global de agotamiento emocional. Esta relación indica que el distanciamiento emocional con los individuos atendidos, en lugar de actuar como un elemento de protección a largo plazo, se vincula con un incremento en el desgaste emocional global. Asimismo, es especialmente relevante en el escenario policial antinarcóticos, donde la despersonalización podría funcionar al principio como un mecanismo de defensa psicológica frente a contextos o circunstancias traumáticas, donde los efectivos se relacionan a menudo con grupos vulnerables y circunstancias de crisis, en este sentido, la despersonalización podría indicar un deterioro psicológico de la habilidad para empatizar, acompañado de un aumento en el cansancio emocional general que puede alargar el declive emocional contribuyendo a su deterioro general.

Lo hallado para este objetivo, concuerdan con resultados anteriores, de estudios que han analizado la despersonalización en entornos policiales. Queiros et al. (2020) descubrieron que el 10.9% de los oficiales de policía de Portugal presentaban síntomas peligrosos de agotamiento vinculados a elevados grados de despersonalización. Por su parte, Álvarez-Cabrera et al. (2020) reconocieron la despersonalización como un atributo específico de los empleados penitenciarios, resaltando su importancia en la aparición del burnout. Desde una perspectiva teórica, propuesta por Maslach y Jackson (1981) la

despersonalización, definida por el surgimiento de reacciones negativas e indiferentes hacia los individuos que son atendidos sustenta estos resultados.

Por su parte la teoría propuesta por Cordes y Dougherty (1993) ofrece una explicación al proponer que la despersonalización se presenta como una táctica de manejo adaptativo frente al agotamiento de los recursos emocionales. Es posible que en entornos policiales especializados, este comportamiento podría ser especialmente complicado debido a la necesidad de preservar la empatía e incluso su propia vida al desempeñar de forma eficaz de la función policial. Finalmente, la concordancia de estos resultados con los descubrimientos actuales indica que la correlación entre la despersonalización y el agotamiento emocional es un fenómeno uniforme en diversos escenarios de seguridad pública, fortaleciendo la validez externa de los resultados logrados.

Las futuras investigaciones deberían analizar el camino temporal de la despersonalización y el bloqueo emocional en oficiales de policía, evaluando si estos sucesos se producen de manera simultánea o en serie. Las investigaciones cualitativas podrían ampliar el entendimiento de las experiencias subjetivas de los efectivos que desarrollan despersonalización y las tácticas utilizadas para preservar la humanidad en entornos deshumanizantes. Las restricciones comprenden la distinción de la despersonalización a corto y largo plazo, así como la consideración de elementos culturales. La despersonalización puede funcionar al principio como una defensa frente al trauma, pero también puede funcionar como un signo de peligro de un bloqueo emocional más extendido por lo que sería importante el desarrollo estrategias de afrontamiento saludables que permita mantener niveles de humanidad relevantes.

Finalmente, el estudio se propuso como objetivo determinar la correlación entre la baja satisfacción personal y el agotamiento emocional (tercer objetivo específico)

mostrando un valor de  $\rho = -0.145$ , siendo irrelevante pues el valor de  $p = .0078$  mayor a  $.05$ , indica que no hay significancia, por tanto, no existe correlación entre esta dimensión y la variable evaluada en la muestra de efectivos policiales. Este descubrimiento señala que, en contraposición a otras dimensiones del burnout, la escasa satisfacción personal no presenta una fuerte correlación con el agotamiento emocional en la muestra de oficiales de policía especializados analizados. La falta de relevancia estadística indica que la percepción de falta de habilidad y reducción de éxitos profesionales funciona mediante mecanismos distintos a los que afectan el agotamiento emocional, o que esta relación está mediada por factores no contemplados en el estudio actual. Esta disociación podría representar rasgos particulares del trabajo policial especializado, en el que el propósito y la relevancia social de la función pueden mantener una cierta resistencia al agotamiento emocional, incluso cuando los efectivos tienen incertidumbres acerca de su habilidad profesional. Además, podría sugerir que la escasa realización personal en escenarios policiales se presenta de forma distinta que en otras profesiones de servicios humanos.

Los hallazgos señalan ciertos desacuerdos con investigaciones anteriores acerca de la relación entre el agotamiento profesional y la salud mental en oficiales de policía (Quispe & López, 2022). Algunas investigaciones no revelan conexiones relevantes, mientras que otras detectan conexiones particulares, como entre la satisfacción personal y las tácticas de afrontamiento. Estas fluctuaciones indican que la conexión entre la escasa satisfacción personal y el cansancio emocional puede ser afectada por elementos contextuales propios del trabajo policial y los contextos organizativos (Parrera, 2020). En teoría, modelos como los de Maslach et al. (2001) y Bandura (1997) aclaran que las dimensiones del cansancio profesional pueden evolucionar de manera autónoma y que las convicciones acerca de la efectividad profesional pueden no ser impactadas por el por el

agotamiento emocional, especialmente en puestos impulsados por un fuerte sentido de misión.

El análisis de este último resultado, subraya la importancia de futuras investigaciones para explorar los elementos que pueden afectar la correlación entre la escasa satisfacción personal y el cansancio emocional en las fuerzas de seguridad especializadas, tomando en cuenta factores como el respaldo organizacional, el sentido de propósito y la cultura de la policía. Se proponen investigaciones a largo plazo para establecer la secuencia temporal de estas dimensiones del agotamiento, teniendo en cuenta las restricciones asociadas a los instrumentos de medición y los elementos culturales, especialmente en comunidades de América Latina. Los descubrimientos subrayan que no todos los elementos del desgaste están igualmente relacionados con el desgaste emocional, lo que indica la relevancia de intervenciones individualizadas y indica que algunos oficiales de policía pueden sostener la resistencia emocional a pesar de las incertidumbres sobre su habilidad personal, debido al valor social que se percibe de su labor.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Primero. La investigación confirma una relación significativa y sólida entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales de Lima. Los hallazgos, con un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,624$  ( $p < 0,001$ ), sugieren que estos problemas psicológicos son componentes interconectados del deterioro emocional. Esta evidencia resalta la importancia de abordar el bienestar emocional en entornos laborales de alta exigencia para prevenir el deterioro psicológico.

Segundo. El estudio halló una correlación positiva muy fuerte ( $Rho = 0,776, p < 0,001$ ) entre el agotamiento emocional y la fatiga emocional, lo que pone de relieve su estrecha relación. Esto sugiere que el agotamiento emocional, un aspecto clave del síndrome de burnout, es un predictor significativo de la fatiga emocional general, lo que refleja componentes interconectados del agotamiento de los recursos emocionales. La alta magnitud de esta correlación indica que las intervenciones dirigidas al agotamiento emocional podrían mejorar sustancialmente el bienestar emocional del personal.

Tercero. Los hallazgos indican una fuerte correlación positiva entre la despersonalización y el agotamiento emocional entre los agentes de policía antinarcoóticos, con un valor  $Rho$  de  $0,785 (p < 0,001)$ . Esto sugiere que las actitudes cínicas y la desconexión emocional con las personas atendidas están estrechamente relacionadas con un mayor agotamiento emocional. Si bien la despersonalización puede servir inicialmente como mecanismo de afrontamiento psicológico, en última instancia contribuye al deterioro emocional, lo que pone de relieve que las estrategias de desconexión emocional pueden ser contraproducentes con el tiempo.

Cuarto. El análisis mostró que la baja realización personal no se relacionó significativamente con el agotamiento emocional, lo que sugiere que los sentimientos de incompetencia profesional operan a través de diferentes mecanismos. Esto podría deberse a las particularidades del trabajo policial especializado, donde el sentido de propósito y la importancia social de las tareas antinarcoóticos ayudan a los agentes a mantener la resiliencia frente al agotamiento emocional. En consecuencia, las dudas sobre la competencia profesional no se traducen necesariamente en agotamiento emocional, lo que pone de manifiesto una trayectoria psicológica específica en este contexto.

## 5.2. Recomendaciones

Primera. Para combatir eficazmente el síndrome de burnout entre los agentes policiales, las instituciones especializadas deben implementar programas integrales de prevención y gestión que aborden el agotamiento emocional y la despersonalización. Es necesario revisar los protocolos de detección temprana, los sistemas de apoyo psicológico personalizado y las políticas organizacionales para mejorar las condiciones laborales, mientras que las actividades recreativas y los programas deportivos pueden servir como medidas de protección contra el agotamiento emocional.

Segunda. Los expertos en psicología y salud mental que colaboran con el personal de policía deben adquirir competencias especializadas ajustadas a las particularidades culturales y operativas de los ambientes policiales. Se les motiva a aplicar estrategias terapéuticas que traten tanto el desgaste emocional como la despersonalización, identificando su relación entre sí. Además, las tácticas de intervención deben enfocarse en asistir a los actores a mantener su empatía y vínculo humano, al mismo tiempo que promueven un sentido de propósito y sentido de significado en su labor como elementos de defensa contra el desgaste.

Tercera. El material recopilado destaca la importancia de la investigación a largo plazo para comprender el desarrollo y la evolución del síndrome de burnout y el desgaste emocional entre los agentes de policía especializados. Subraya la necesidad de investigar factores moderadores y mediadores como el apoyo social, las tácticas de adversidad, las características organizacionales y los factores demográficos. Asimismo, insta a la creación y validación de instrumentos de evaluación específicos.

Cuarta. La autoridad competente debe desarrollar marcos normativos en políticas públicas que reconozcan el burnout y cansancio emocional como riesgos laborales legítimos en el ámbito policial, establecen protocolos obligatorios, incluyen recursos para programas de salud mental especializados, implementa programas nacionales de capacitación para supervisores.

Quinta. Programas de formación policiales debe incluir módulos específicos sobre manejo de estrés, regulación emocional y prevención del burnout. Establecer programas de mentoría y el desarrollo de estrategias de afrontamiento saludables a través de modelos positivos de manejo de estrés y el desarrollo de patrones mal adaptativos es crucial para el bienestar de las personas dedicadas a proteger la seguridad ciudadana.

## **ANEXOS**

## ANEXOS

### Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Burnout y cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025. Examinar la relación entre la dimensión despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025. Analizar la relación entre la dimensión baja realización personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hipótesis nula No existe relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025. Hipótesis alterna Existe relación entre el burnout y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre el agotamiento emocional y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025. Existe relación entre la despersonalización y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025. Existe relación entre la baja realización personal y el cansancio emocional en personal especializado de una institución de efectivos policiales, Lima, 2025.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Cansancio emocional Unidimensional</p> <p><b>Variable 2:</b> Burnout Dimensión: Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental <b>Corte:</b> Transversal <b>Nivel o alcance:</b> Correlacional <b>Población:</b> La población estará conformada por los efectivos con edades entre 23 a 65 años. <b>Muestra:</b> 108 efectivos policiales <b>Instrumentos:</b> Escala de Cansancio Emocional (ECE) Inventario del síndrome de Burnout de Maslach (MBI)</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

Maslach y Jackson (1996)

Adaptación peruana de Yslado-Méndez et al. (2021)

A continuación, encontrará 22 proposiciones que se refieren a diferentes modos de pensar y sentir. Después de cada enunciado marque con una “X” el número que mejor describa su modo de pensar y sentir. No hay respuestas buenas o malas, trabaje rápidamente y no piense demasiado en el significado de las preguntas.

	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas 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 enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento “agotada” por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

## ESCALA DE CANSANCIO EMOCIONAL (ECE)

Ramos et al. (2005)

Adaptación peruana de Ruiz (2021)

A continuación, encontrarás una serie de preguntas que hacen referencia a tu modo de pensar, sentir y actuar respecto a tu trabajo. Lee cada frase y contesta según tu experiencia como personal de la Dirección Antidrogas, marcando con una X de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

RV=Raras veces PV=Pocas veces AV=Algunas veces CF=Con frecuencia S=Siempre

	RV	PV	AV	CF	S
1. Creo que me esfuerzo mucho para lo poco que consigo.					
2. Me siento bajo de ánimo, como triste, sin motivo aparente.					
3. Hay días que no duermo bien a causa del trabajo.					
4. Tengo dolor de cabeza y otras molestias que afectan a mi rendimiento laboral.					
5. Hay días que noto más la fatiga y me falta energía para trabajar.					
6. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
7. Me siento cansado al final de la jornada laboral.					
8. Trabajar pensando en las evaluaciones que realizan mis supervisores sobre mi desempeño laboral me produce estrés.					
9. Me falta tiempo y me siento desbordado por la carga laboral.					

## **Anexo 3. Validez de Instrumentos**

### *3.7.3 Validación*

#### ***Escala de Cansancio Emocional (ECE)***

En Perú, Ruiz (2021) hallaron que el análisis de factorial que confirmó la validez y que exploró los datos demostró que los grados de libertad de los ítems varían entre .80 y .92, tornándose justos, además, los índices de ajuste son considerados correctos ( $\chi^2/gf= 5.04$ ;  $GFI=.983$ ;  $RMSEA=.006$ ;  $SRMR=0.013$ ;  $CFI= 0.986$ ;  $TLI= 0.982$ ;  $AIC= 10215$ ) que explican el 77.42%, de la diversidad total del instrumento. Probando su unidimensionalidad.

#### ***Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (MBI)***

En Perú, Yslado-Méndez et al. (2021) realizaron un análisis factorial confirmatorio (AFC), mediante el cual se evaluaron dos versiones del burnout (por docencia e investigación). El modelo de burnout por docencia obtuvo un  $RMSEA$  de 0,07,  $CFI = 0,87$ , y  $TLI = 0,86$ . Por su parte, el burnout por investigación mostró mejores indicadores, con  $RMSEA = 0,06$ ,  $CFI = 0,91$  y  $TLI = 0,90$ .

## **Anexo 4. Confiabilidad de Instrumentos**

### *3.7.4 Confiabilidad*

#### *Escala de Cansancio Emocional (ECE)*

En cuanto a la fiabilidad de la prueba, los índices de consistencia interna evaluados a través del coeficiente Alfa de Cronbach y el coeficiente Omega presentaron resultados de .971 y .972, respectivamente, lo que garantiza la fiabilidad del instrumento (Ruiz, 2021).

#### *Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (MBI)*

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante los coeficientes omega ( $\Omega$ ) y alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). En el burnout por docencia, los valores de omega fueron:  $\Omega = 0,86$  para cansancio emocional,  $\Omega = 0,64$  para despersonalización y  $\Omega = 0,79$  para realización personal. Para el burnout por investigación, los valores fueron:  $\Omega = 0,86$ ,  $\Omega = 0,71$  y  $\Omega = 0,81$ , respectivamente (Yslado-Méndez et al., 2021).

A través de un estudio piloto, se ajustarán las evidencias de validez y confiabilidad de ambos instrumentos, corroborando la calidad de los resultados.

## Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 30 de junio de 2025

Investigador(a)  
**Luz Mariel Pillaea Bautista**  
**Exp. N°: 1349-2025**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó** y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "BURNOUT Y CANSANCIO EMOCIONAL EN PERSONAL ESPECIALIZADO DE UNA INSTITUCIÓN DE EFECTIVOS POLICIALES, LIMA, 2025" con fecha **25/06/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Luz Mariel Pillaea Bautista

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda** **ampliación o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el CIEIC no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angélica Karina Mianza Galaventa  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
Universidad Privada Norbert Wiener

## Anexo 6. Carta de Aprobación de la institución para la recolección de datos



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Richard Guido NORIEGA SEVILLANO, identificado(a) con D.N.I. N° 32909116, en mi calidad de Representante Legal de la empresa / institución: División de Investigaciones del Tráfico Ilícito de Drogas – DIRANDRO PNP, ubicado en Calle Los Cisnes N° 594, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

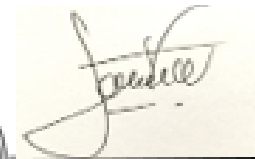
Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta. Luz Mariel PILLACA BAUTISTA, identificada con D.N.I. N° 70076312, de la Facultad de Ciencias de la Salud/Escuela de Posgrado/ del Programa Académico de Psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener, para que ejecute su investigación titulada "Burnout y cansancio emocional en personal especializado en una institución de efectivos policiales, Lima, 2025", dentro de las instalaciones o utilice la información de la División de Investigaciones del Tráfico Ilícito de Drogas – DIRANDRO PNP.

Asimismo, autoriza expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa / institución División de Investigaciones del Tráfico Ilícito de Drogas – DIRANDRO PNP, se determina:

- Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la División de Investigaciones del Tráfico Ilícito de Drogas – DIRANDRO PNP.
- Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la División de Investigaciones del Tráfico Ilícito de Drogas – DIRANDRO PNP.

Lima, 05 de julio de 2025



DA – 204517  
Richard NORIEGA SEVILLANO  
CORONEL PNP  
JEFE DIVISIÓN DIRANDRO PNP

D.N.I.: 32909116

# Anexo 7. Turnitin



## PILLACA TESIS - TURNITIN (1).docx

- My Files
- My Files
- Universidad Wiener

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:old::14912:525282095

Fecha de entrega  
9 nov 2025, 1:07 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
9 nov 2025, 1:14 p.m. GMT-5

Nombre del archivo  
**PILLACA TESIS - TURNITIN (1).docx**

Tamaño del archivo  
**1.6 MB**

66 páginas

13.386 palabras

76.449 caracteres






## 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
<b>2</b>	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2017-01-02	2%
<b>3</b>	Internet	repositorio.usil.edu.pe	1%
<b>4</b>	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
<b>5</b>	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-08	<1%
<b>6</b>	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-20	<1%
<b>7</b>	Internet	core.ac.uk	<1%
<b>8</b>	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-05	<1%
<b>9</b>	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-28	<1%
<b>10</b>	Internet	hdl.handle.net	<1%
<b>11</b>	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	<1%