



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales
de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024

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

Presentado por:

Autora: Centeno Cueva, Heidi Joselyn

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3196-4876>

Asesor: Dr. Cruz Telada, Yreneo Eugenio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3770-1287>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Heidy Joselyn Centeno Cueva 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 “Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024” Asesorado por el docente: Dr. Yreneo Eugenio, Cruz Telada DNI N° 09946516 ORCID N° 0000-0002-3770-1287 tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código 14912:454182020 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.



.....
 Nombres y apellidos del Egresado
 Heidy Joselyn Centeno Cueva
 DNI: 73255646



.....
 Nombres y apellidos del Asesor
 Yreneo Eugenio Cruz Telada
 DNI: 09946516

Lima, 15 de mayo de 2025

Dedicatoria

A mi madre Raquel y padre Fidencio, quienes con su amor, esfuerzo y valores han sido mi mayor inspiración. Gracias por su apoyo, su paciencia y por acompañarme en cada momento de este camino.

Agradecimiento

A Dios, por su apoyo en este camino; a mis padres, cuyo apoyo inquebrantable hicieron posible cada meta alcanzada; a mi profesor Yreneo Cruz, por su guía y compromiso invaluable; y a mi propio esfuerzo, dedicación y perseverancia, que me permitieron superar cada desafío en este proceso.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problema 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
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes	6

2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1. Síndrome de desgaste profesional	9
2.2.2. Desempeño laboral	14
2.3 Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general	18
2.3.2. Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1 Método de la investigación	20
3.2 Enfoque de la investigación	20
3.3 Tipo de investigación	20
3.4 Diseño de la investigación	20
3.5.Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización	23
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1 Técnica	25
3.7.2 Instrumentos de recolección de datos	25
3.7.3 Validación	27
3.7.4 Confiabilidad	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Resultados	31
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	31
4.1.2 Prueba de hipótesis	44

4.1.3 Discusión de resultados	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	53
REFERENCIAS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución del sexo de los efectivos policiales	31
Tabla 2 Distribución de la edad de los efectivos policiales	32
Tabla 3 Distribución del grado de los efectivos policiales	33
Tabla 4 Distribución del estado civil de los efectivos policiales	34
Tabla 5 Distribución del agotamiento emocional	35
Tabla 6 Distribución de la despersonalización	36
Tabla 7 Distribución de la realización personal	37
Tabla 8 Distribución del síndrome de desgaste profesional	38
Tabla 9 Distribución del desempeño de tareas	39
Tabla 10 Distribución del desempeño contextual	40
Tabla 11 Distribución del desempeño contraproducente	41
Tabla 12 Distribución del desempeño laboral	42
Tabla 13 Prueba de bondad de ajuste normal	43
Tabla 14 Correlación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral	44
Tabla 15 Correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral	45
Tabla 16 Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral	46
Tabla 17 Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral	47

Índice de figuras

Figura 1 Histograma del sexo de los efectivos policiales	31
Figura 2 Distribución de la edad de los efectivos policiales	32
Figura 3 Distribución del grado de los efectivos policiales	33
Figura 4 Distribución del estado civil de los efectivos policiales	34
Figura 5 Distribución del agotamiento emocional	35
Figura 6 Distribución de la despersonalización	36
Figura 7 Distribución de la realización personal	37
Figura 8 Distribución del síndrome de desgaste profesional	38
Figura 9 Distribución del desempeño de tareas	39
Figura 10 Distribución del desempeño contextual	40
Figura 11 Distribución del desempeño contraproducente	41
Figura 12 Distribución del desempeño laboral	42

Resumen

La investigación llevada a cabo tuvo por objetivo evaluar la relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar. Se utilizó una muestra compuesta por 135 efectivos policiales con edades entre 22 y 64 años varones y mujeres que laboran en dicho centro policial, a quienes se les encuestó mediante el Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Los hallazgos demostraron que el síndrome de desgaste profesional se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ($\rho = -0.14$; $p < 0.05$); de igual manera, el desempeño laboral se correlacionó con las dimensiones: agotamiento emocional ($\rho = -0.33$; $p < 0.05$), despersonalización ($\rho = -0.28$; $p < 0.05$) y realización personal ($\rho = 0.33$; $p < 0.05$). Derivando en la conclusión que, a mayor nivel de síndrome de burnout, su desempeño en el trabajo se reducirá.

Palabras clave: burnout, desempeño laboral, efectivos, policía.

Abstract

The objective of the research was to evaluate the relationship between burnout syndrome and job performance in police officers of the PNP Tourism Directorate, Magdalena del Mar. Using a sample composed of 135 police officers between the ages of 22 and 64 years, men and women who work in said police center, who were surveyed using the Maslach Burnout Inventory and the Individual Job Performance Questionnaire. The findings showed that burnout syndrome is significantly correlated with job performance ($\rho = -0.14$; $p < 0.05$); Similarly, job performance was correlated with the dimensions: emotional exhaustion ($\rho = -0.33$; $p < 0.05$), depersonalization ($\rho = -0.28$; $p < 0.05$) and personal accomplishment ($\rho = 0.33$; $p < 0.05$). Leading to the conclusion that, the higher the level of burnout syndrome, the lower their job performance will be.

Keywords: burnout, job performance, personnel, police.

INTRODUCCIÓN

El problema del burnout en la población policial del Perú se caracteriza por un desgaste emocional significativo debido a las exigencias físicas y psicológicas inherentes a su trabajo, las cuales incluyen enfrentar situaciones de alta tensión, el riesgo constante y la carga administrativa. Este síndrome de agotamiento profesional afecta su bienestar mental y físico, manifestándose en síntomas como agotamiento extremo, despersonalización y disminución de la realización personal. Es por ello que se contempló los siguientes capítulos:

En el 1er capítulo, se examina la problemática desde una perspectiva global, nacional y local, detallando la formulación del problema, los objetivos y las limitaciones del estudio.

El 2do capítulo aborda los antecedentes tanto nacionales como internacionales, junto con las bases teóricas de las variables analizadas, culminando con las hipótesis planteadas.

El 3er capítulo se centra en los aspectos metodológicos, describiendo el método, enfoque, tipo, diseño, nivel y corte del estudio; asimismo, se detallan los instrumentos de medición mediante fichas técnicas y se analizan sus propiedades psicométricas, finalizando con la presentación del procedimiento del estudio, el análisis estadístico y los aspectos éticos considerados.

En el 4to capítulo, se exhiben los resultados estadísticos e inferenciales y se discuten los hallazgos obtenidos.

Finalmente, el 5to capítulo ofrece las conclusiones y recomendaciones destinadas a cerrar el estudio y preparar para futuras investigaciones

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El síndrome de desgaste profesional en policías, causado por la exposición constante al estrés, riesgo y falta de reconocimiento, afecta su bienestar y deteriora su desempeño laboral. Esta condición se manifiesta en fatiga crónica, actitud indiferente hacia el trabajo y sensación de ineficacia profesional, lo que reduce la calidad del servicio, debilita el compromiso ético y agrava el clima laboral, especialmente en contextos de impunidad y presión institucional.

A nivel internacional, se ha evidenciado que este problema también afecta a los policías debido a la sobrecarga laboral. En Estados Unidos, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2018) reportó que el 37% de los policías han sido señalados por brutalidad policiaca, aumentando al 60% en intervenciones a ciudadanos afrodescendientes. En New York, un reciente incidente en Brooklyn dejó cuatro heridos de bala por una reacción desproporcionada ante la evasión del costo del transporte (El País, 2024). En América Latina, en 2021 se registraron más de 92 casos de abuso policial en cámaras de seguridad, pero el 80% fueron desestimados pese a contar con pruebas (Jasso y Jasso, 2021). Esta situación refleja

una preocupante desconexión entre la evidencia y la rendición de cuentas, lo cual puede incidir negativamente en el desempeño laboral de los funcionarios policiales, ya que la ausencia de sanciones claras puede fomentar actitudes permisivas, debilitar el compromiso ético, reducir la motivación por actuar con profesionalismo y deteriorar la confianza tanto dentro de las instituciones como en la ciudadanía (Castillo y Cahui, 2024).

A nivel nacional, según el estudio de Rios (2022) realizado en efectivos policiales de Lima, se evidenció que el 23.9% manifestó un desempeño deficiente, seguido del 8% con un desempeño moderado. Esto es confirmado por la investigación de Inga (2022) en un centro policial en Huacho, dado que halló que el 49% de los efectivos policiales presentaron un desempeño deficiente y el 39% un desempeño regular. Por otro lado, según el Diario el Peruano (2024), la inseguridad pública se ha incrementado en un 85%, se registró que el 72% de los ciudadanos peruanos han sufrido algún tipo de delito, y de este monto el 30% señaló que, al realizar la denuncia, el sistema policial no le brinda la asistencia adecuada. Esto se contradice con lo indicado por el Ministerio del Interior del Perú ([MININTER], 2023), en un informe en el que se señaló que el 48% consideró su desempeño como excelente, el 36.1% como bueno y solo el 0.1% como deficiente.

A nivel local, se han identificado señales que evidencian la presencia de estrés crónico entre los trabajadores, como la irritabilidad constante, la falta de energía y la dificultad para concentrarse, lo cual coincide con lo señalado por diversos autores que han estudiado el síndrome de desgaste profesional (Hernández et al., 2021). Esta sintomatología, característica del burnout, está incidiendo negativamente en el desempeño laboral, particularmente en dimensiones como la eficiencia en el cumplimiento de tareas, la calidad del servicio prestado y la responsabilidad en la toma de decisiones, afectando así el funcionamiento general de las

instituciones (Ruiz et al., 2023).

Lo anterior es confirmado por Sarra (2021), quién señala que cuando los trabajadores están expuestos a este síndrome es probable que disminuya su motivación en el trabajo generando errores que pueden ocasionar pérdidas económicas para la empresa. Además, García et al. (2021) añade que durante este estado se pueden presentar problemas como fatiga crónica, indiferencia emocional y dificultades cognitivas como déficit en la toma de decisiones y falta de concentración; siendo la relevancia del estudio porque se recomendara estrategias de intervención a fin que el personal policial desarrollen habilidades de afrontamiento a los estados estresantes crónicos que ayuden a identificación, control y manejo de los estímulos estresores; por lo que es necesario responder a la interrogante.

Por todo lo señalado previamente, esta investigación tuvo por finalidad identificar la relación entre el del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales, dado que se ha demostrado la necesidad de abordar esta problemática.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024?

1.2.2 Problema específicos

1. ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024?
2. ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024?
3. ¿Cómo se relaciona entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos

policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.
2. Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.
3. Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justifica teóricamente ya que partió de una exhaustiva investigación de los conceptos científicos; asimismo, se revisaron enfoques teóricos actualizados de desgaste profesional y desempeño laboral; de esta manera, se logró una definición más objetiva que permitió conocer y poder tener una percepción más clara de la realidad problemática.

1.4.2 Metodológica

En función a la justificación metodológica, esta investigación empleó instrumentos de medición psicométricamente óptimos, los cuales fueron: el Inventario de burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981) adaptado por Vásquez (2020) y Cuestionario de desempeño individual de Koopmans et al. (2014) adaptado por Munguia

y Sanchez (2022). Además, estos instrumentos presentan adaptación a la población peruana, lo que contribuye a la ciencia psicométrica. La relevancia del estudio también recae en que se realizó la validación por juicios de expertos de los instrumentos por tres psicólogos de la especialidad y la confiabilidad con el alfa de Cronbach de ambos instrumentos, logrando comprobar sus propiedades psicométricas.

1.4.3 Práctica

En relación a la justificación práctica, de acuerdo a los resultados de esta investigación se han diseñado y recomendarán la ejecución de programas de intervención que impidan la aparición del síndrome de desgaste profesional contribuyendo a la salud mental de los efectivos policiales; además, se pueden implementar mecanismos enfocados en incrementar el desempeño laboral, lo que contribuirá tanto a su desarrollo profesional como al bienestar de los ciudadanos dado que podrán brindar una mejor atención.

1.5 Limitaciones de la investigación

Se enfrentaron múltiples desafíos. En primer lugar, el lugar de la investigación poseía un protocolo extenso para realizar un estudio en sus instalaciones. En segundo lugar, durante la fase de recolección de datos, varios efectivos policiales se ausentaron por estar en día de descanso, lo que llevó a extender el periodo de aplicación de las encuestas para alcanzar el tamaño de muestra planificado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Nacionales

Manrique y Sánchez (2024) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de “determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un grupo de policías en Chiclayo”. Fue de tipo básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 40 efectivos policiales de la División de Investigación Criminal de Chiclayo, encuestando mediante el Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de desempeño laboral de Salgado y Cabal. Los hallazgos indicaron que el desempeño laboral se correlacionó con el burnout de manera inversa ($\rho=-0.33$; $p<0.05$); del mismo modo, con el agotamiento emocional ($\rho=-0.45$; $p<0.05$), despersonalización ($\rho=-0.38$; $p<0.05$) y realización personal ($\rho=0.28$; $p<0.05$). Esto indicó que si los efectivos policiales presentan altos índices de burnout disminuirá su desempeño laboral.

Flores (2024) realizó un estudio con el objetivo de “demostrar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un grupo de policías en Moquegua”. Se delimitó una investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 80 efectivos policiales de la Región Policial Moquegua, encuestando mediante el Inventario

de burnout de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Villagrasa. Los hallazgos indicaron que el desempeño laboral se correlacionó con el agotamiento emocional ($\rho=-0.89$; $p<0.05$), despersonalización ($\rho=-0.54$; $p<0.05$) y realización personal ($\rho=0.88$; $p<0.05$). Esto indicó que si los efectivos policiales presentan altos índices de burnout disminuirá su desempeño laboral.

Baca (2022) realizó un estudio con el objetivo de “investigar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en equipo en un grupo de policías en Lima”. Se delimitó una investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 70 efectivos policiales de la región policial Abancay, a quienes se les encuestó con el Inventario de burnout de Maslach y la Encuesta de desempeño laboral en equipo de Robbins y Coulter. Los hallazgos indicaron que el desempeño laboral se correlacionó con el burnout ($\rho=-0.84$; $p<0.05$); del mismo modo, con el agotamiento emocional ($\rho=-0.81$; $p<0.05$), despersonalización ($\rho=-0.71$; $p<0.05$) y realización personal ($\rho=0.65$; $p<0.05$). Esto indicó que si los efectivos policiales presentan altos índices de burnout disminuirá su desempeño laboral.

Franco y Pintado (2021) buscaron “analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un grupo de policías durante la COVID 19 en policías de la DIVPOL Norte – Lima”. Se delimitó una investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 310 efectivos policiales, a quienes se les encuestó con el Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario del desempeño laboral de Salgado y Cabal. Los hallazgos indicaron que el desempeño laboral se correlacionó con el burnout ($\rho=-0.84$; $p<0.05$); del mismo modo, con el agotamiento emocional ($\rho=-0.81$; $p<0.05$), despersonalización ($\rho=-0.71$; $p<0.05$) y realización personal ($\rho=0.65$; $p<0.05$). Esto indicó

que si los efectivos policiales presentan altos índices de burnout disminuirá su desempeño laboral.

Internacionales

Camacho et al. (2024) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de “determinar la relación entre el síndrome de burnout y factores laborales en un grupo de policías en Ecuador”. Se delimitó una investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 3735 efectivos policiales de Ambato, administrando el Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de satisfacción y desempeño laboral de Palma. Los hallazgos indicaron que el desempeño laboral se correlacionó con el burnout ($\rho=-0.38$; $p<0.05$); del mismo modo, con el agotamiento emocional ($\rho=-0.09$; $p<0.05$), despersonalización ($\rho=-0.12$; $p<0.05$) y realización personal ($\rho=0.14$; $p<0.05$). Esto indicó que si los efectivos policiales presentan altos índices de burnout disminuirá su desempeño laboral.

Orna y Ponce (2024) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de “analizar la relación entre el síndrome de burnout y como el desempeño laboral se ve influenciado por la calidad de sueño en un grupo de policías en Ecuador”. Se delimitó una investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 273 efectivos policiales de Ambato, administrando el Inventario de burnout de Maslach, el Índice de calidad de sueño de Pittsburgh y un Cuestionario de desempeño laboral. Los hallazgos indicaron que la calidad de sueño se correlacionó con el agotamiento emocional ($\rho=-0.53$; $p<0.05$), cinismo ($\rho=-0.33$; $p<0.05$) y eficacia ($\rho=-0.27$; $p<0.05$). Esto derivó en la conclusión que el burnout de los efectivos policiales se correlacionó con el desempeño laboral afectado por la calidad de sueño.

Sotelo (2023) realizó un estudio con el objetivo de “evaluar el síndrome de burnout en un grupo de policías en Chile”. Se delimitó una investigación básica, no experimental,

correlacional y transversal; seleccionando a 83 efectivos policiales de una región en Chile, administrando el Inventario de burnout de Maslach. Los hallazgos indicaron que el 60% evidenció un nivel alto de agotamiento emocional, el 36% un grado alto de despersonalización y el 35% una realización personal moderada. Esto derivó en la conclusión que los efectivos policiales evidenciaron problemas de burnout que afectaron su adecuado desempeño laboral.

Montero et al. (2020) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de “determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en función a los incentivos un grupo de policías en Colombia”. Se delimitó una investigación básica, no experimental, correlacional y transversal; seleccionando a 1817 efectivos policiales de Bogotá, Cali y Barranquilla, a quienes se les encuestó con el Inventario de burnout de Maslach, el Cuestionario de satisfacción y desempeño laboral de Palma y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. Los hallazgos revelaron que el desempeño laboral se correlacionó con el burnout de manera significativa e inversa ($\rho=-0.11$; $p<0.05$). Esto indicó que si los efectivos policiales presentan altos índices de burnout disminuirá su desempeño laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de desgaste profesional

Definición

Además, Maslach y Jackson (1981) indican que se trata de la combinación de un estado de cansancio emocional, comportamientos indiferentes hacia el usuario o así el propio trabajador y una disminución del rendimiento normal del mismo. A esta definición, se suman Schaufeli y Enzmann (1998), al manifestar que es el conjunto de múltiples reacciones emocionales, conductuales y motivacionales que se presentan cuando el trabajador es sobrepasado por los requerimientos de su puesto y/o por un

sistema laboral no optimizado en prever estas situaciones.

Por su parte, Castillo (2001) añade que este síndrome se presenta en mayor medida en labores relacionadas directamente con usuarios, lo que limita ampliamente las herramientas que se pueden implementar para reducirlo. En otro punto, Rodríguez y De Rivas (2011) señalan que este síndrome es un punto superior al estrés crónico laboral que se presenta muy frecuentemente, siendo la principal característica que presenta un intensidad superior ocasionando una baja motivación sobre las tareas asignadas. Asimismo, en palabras de Saborío e Hidalgo (2015) se trata de una reacción persistente al estrés que se da en un ambiente laboral caracterizado por una constante presión en el trabajador.

Teorías del Síndrome de Burnout

Modelo teórico de Recursos y Demandas Laborales

Bakker y Demerouti (2013) plantearon este modelo enfocándose en evaluar el desarrollo de estrés crónico laboral, constituye uno de los enfoques teóricos más empleados en la investigación organizacional. Aquí se indica que dos componentes conjugan para la aparición del estrés laboral:

- **Demandas laborales:** aquí se incluyen aquellos aspectos organizacionales que se requieren del empleado. Estos necesitan un esfuerzo psicológico y física durante el tiempo de trabajo. Se incluye la carga laboral, el tiempo de trabajo, los roles de trabajadores y la implicación afectiva.
- **Recursos laborales:** aquí se incluyen aquellos aspectos organizacionales que el empleado tiene a su servicio para desarrollar su trabajo adecuadamente. Se incluye el sistema de trabajo, estructura y jerarquía organizacional, clima laboral y la

retroalimentación de los superiores.

Es así que según Bakker y Demerouti, cuando un trabajador no posee los recursos adecuados debido a que la empresa no los posee o no los proporciona y el trabajador no posee las estrategias y capacidades para desarrollar un trabajo, a largo plazo, este desarrollará signos clínicos de estrés laboral debido a su incapacidad de completar los objetivos y la presión de la organización.

Modelo teórico psicosocial de burnout de Casullo

Este enfoque propuesto por Verónica Casullo (2002) en Argentina, toma los estudios de Maslach, para incluir el componente social en la comprensión del burnout. Casullo considera que el burnout se genera ante el desgaste constante del trabajador que está en contacto directo con individuos.

Casullo toma los componentes presentes en el MBI de Maslach, y le añade la importancia de las características propias del individuo que busca protegerlo de la aparición de burnout tomando en cuenta los recursos laborales y de resiliencia. Es así que, a diferencia de otros prospectos, Casullo destaca mucho la vulnerabilidad del individuo ante la aparición de un estrés, por lo que el burnout es escaso en individuos con estrategias de afrontamiento efectivas, en este enfoque se les da mucha importancia a los aspectos laborales propios de la organización y el grado de motivación del empleado.

Modelo teórico tridimensional de burnout de Maslach

Este enfoque teórico fue postulado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, a partir de los estudios de Freudenberg, señalando que el burnout se puede conceptualizar como un síndrome laboral que comprende diversos signos y síntomas

relacionados con una actitud desfavorable. Este estado se compone por la conjugación de un elevado agotamiento emocional, episodios recurrentes de despersonalización y una valoración deficiente de la realización personal.

En un inicio, Maslach en 1981, define el burnout como un estado persistente de estrés que se genera debido a la interacción inadecuada entre el trabajador y el cliente y que genera un perjuicio al colaborador.

Posteriormente, dichas autoras indican que el burnout no se debe confundir con estrés laboral, dado que este último funciona como una causa de primero (Maslach et al., 2001); es decir, el burnout es el reflejo a largo plazo de niveles altos de estrés laboral que no han sido abordados por la organización. Asimismo, Maslach y Jackson indican que esta condición expone respuestas inadecuadas ante contexto laborales que se caracterizan por ser estresantes.

Maslach propuso los factores: agotamiento emocional y despersonalización; fue Jackson, quién se incorporó a los estudios en 1978, proponiendo el factor “realización personal”. Fue así que en 1981 crearon la primera versión del Inventario de burnout de Maslach, instrumento que ha sido ampliamente estudiado y utilizado en el campo clínico y/u organizacional.

Si bien el burnout es un fenómeno que presenta mayor prevalencia en la población laboral de salud, se ha evidenciado casos en otros sectores laboral. En esta investigación, se aborda el burnout en un grupo de efectivos policiales, quienes se encuentran en constante contacto con los ciudadanos del país. Es así que, están expuestos a conflictos físicos, verbales y/o a persecuciones, lo que es un factor agravante para desarrollar síntomas de burnout.

Esta teoría se considera que ha sido significativa para la investigación debido a que posee una comprensión actual, completa y específica de la formación del burnout en los trabajadores, posee una estructura definida, ha sido adaptado y corroborado en diferentes contextos culturales lo cual permite el abordaje en trabajadores de diferentes países. Además, tiene implicaciones directas sobre cómo piensa, siente y actúa el trabajador con burnout; lo cual se puede tomar como punto de partida para reducir el impacto de este problema. Por otro lado, esta teoría constituye la base para la construcción del Inventario de burnout de Maslach, el cual se utilizará en esta investigación.

Dimensiones del síndrome burnout

La variable burnout será medida mediante el Inventario de burnout de Maslach de Maslach y Jackson (1981), adaptado al Perú por Vásquez (2020), presentando las siguientes dimensiones:

- Agotamiento emocional: está referida al estado de desgaste afectivo y mental que presenta el individuo producto de una sobrecarga laboral y emocional, además, se evidencia una fatiga física y sensación de sentirse abrumado por las actividades laborales.
- Despersonalización: se refiere a un estado de absorción de la realidad en la que el individuo desarrolla actitudes negativas, indiferentes y distantes con los demás, pudiendo tener falta de empatía y afectando sus relaciones sociales.
- Realización personal: esta dimensión implica el grado en el que el individuo se siente realizado y exitoso tanto profesional como personalmente, se incluyen sentimiento de orgullo y honra; además, el individuo se siente capaz de desarrollar

sus actividades diarias. En este instrumento, se expone esta dimensión como déficit

2.2.2. Desempeño laboral

Definición

Según Campbell et al. (1993), se comprende como el comportamiento del trabajador dirigido a cumplir con las metas de la empresa cumpliendo las funciones que se le ha encomendado; incluye los términos de eficiencia y efectividad para un desempeño adecuado. Asimismo, Koopmans et al. (2011) señalan que se puede definir el desempeño laboral como el conjunto de acciones fundamentales para cumplir con los objetivos de la empresa y que se puede medir a través de la efectividad de los trabajadores.

Por su parte, Chiavenato (2017), define el desempeño laboral como la realización optima de las tareas por parte del colaborador, en función a los lineamientos y directrices de la organización, buscando en todo momento realizar el mayor esfuerzo posible. Por otro lado, Guartán et al. (2019) señalan que el desempeño laboral es el producto de una medición en el contexto laboral, se toma en cuenta el desempeño en las labores (tiempo y esfuerzo dedicado), el manejo de las situaciones laborales (adaptabilidad) y la inhibición de acciones perjudiciales para el correcto desempeño del trabajador. Además, Zaragoza et al. (2023), se suman a lo anterior al señalar que se trata de un conjunto de acciones realizados por los trabajadores, enfocados en cumplir con las actividades de la empresa empleando los recursos y herramientas de la manera más eficiente.

Teorías de la variable del desempeño laboral

Modelo de rendimiento laboral de Campbell

Propuesto en 1990 por John Campbell en Estados Unidos fruto de la intención de mejorar el desempeño del ejército americano, se centra en la comprensión de como los trabajadores evidencia un desempeño laboral efectivo. Campbell conceptualiza el desempeño laboral de modo que se entiende como un patrón de conducta observable y medible que un trabajador presenta ante las funciones y objetivos planteados por la organización. Para Campbell, la forma en la que el trabajador se desempeñó varia en relación a diversas dimensiones que se presentan de manera interna o externa. Estas dimensiones son las siguientes:

- Habilidades en tareas específicas: aquí se presentan las destrezas para realizar tareas inmediatas, específicas y delimitadas.
- Habilidades en tareas generales: aquí se evidencia el desempeño en tareas generales como el logro de objetivos y metas organizacionales.
- Demostración de esfuerzo: se puede medir a través de la observación como el trabajador emite un esfuerzo en sus actividades.
- Disciplina personal: enfocado a aspectos como la puntualidad, efectividad, eficiencia, responsabilidad y proactividad.
- Facilitación de la comunicación: involucra signos de comunicación asertiva, lo que garantiza la disminución de errores en el trabajo.
- Facilitación de la interacción: implica como el trabajador se relaciona con sus compañeros, y como esto contribuye a su desempeño.
- Supervisión del trabajo: descrito como la valoración que realizar el superior del trabajo realizado por el colaborador.
- Gestión organizacional: aquí se incluyen factores como el sistema organizacional,

así como los valores, normas y reglas del área de trabajo.

Modelo de desempeño laboral AMO de Appelbaum

Esta teoría propuesta por Appelbaum, Bailey y Berg en el año 200, enfatiza el desempeño laboral como el producto de la conjugación de múltiples factores que buscan en armonía cumplir con las tareas y objetivos de la empresa. Este modelo se denomina AMO debido a sus tres componentes:

- **Habilidades (Abilitys):** este factor implica la destreza técnica que posee el empleado, también se añade el repertorio de conocimiento y habilidades del cual disponga. Este apartado es importante para que el trabajador realice el trabajo correctamente de acuerdo a los requerimientos del mismo. Se puede incrementar mediante las capacitaciones que reciba el trabajador.
- **Motivación (Motivation):** este componente se refiere al compromiso que tiene el trabajador para realizar sus actividades. Esta puede modificarse a través de las recompensas que la organización brinde, puede ser económica o de reconocimiento laboral.
- **Oportunidades (Opportunities):** referido a las oportunidades del trabajador para llevar su trabajo adecuadamente. Aquí se incluyen las condiciones ambientales que la organización pone a disposición.

Modelo integral de desempeño laboral de Koopmans et al. (2011)

Este modelo fue propuesto por Koopmans et al. en 2011, tomando como base diversos modelos precedentes para formular un enfoque integral. Este modelo es fundamental en el campo de la psicología industrial-organizacional y ha influido significativamente en la comprensión del rendimiento en el trabajo.

Koopmans et al., indican la presencia de múltiples niveles de análisis del desempeño laboral:

- Factor latente: explica una parte importante de la variación entre el desempeño laboral de una persona respecto a otra.
- Factor interdimensional: señala la presencia de cuatro dimensiones que en conjunto permiten comprender el desempeño laboral de un trabajador.
- Factor individual: se indica que las características individuales del trabajador son componentes fundamentales para el desempeño de cada uno, aquí se presentan factores personales, familiares y sociales.

En relación al segundo factor, Koopmans et al., proponen cuatro dimensiones:

- Desempeño en las tareas: referido a la capacidad de los trabajadores para desarrollar las actividades laborales que le corresponden.
- Desempeño laboral contraproducente: se refiere a aquellas actividades o acciones que causan un perjuicio en los trabajadores y merman el correcto desempeño laboral de la organización.
- Desempeño contextual: implican aquellos comportamientos dirigidos a una situación específica y que conlleva un factor adaptativo.
- Rendimiento adaptativo: se da cuando un trabajador es capaz de adaptarse a las metas y objetivos de la organización, incrementando su rendimiento proporcionalmente en el tiempo.

Esta teoría se considera significativa para la investigación debido a que posee una comprensión vigente de cómo se comprende y mide el desempeño laboral. Además, permite detectar áreas de trabajo donde el desempeño no es efectivo y poder brindar

una adecuada intervención oportuna. Por otro lado, esta teoría constituye la base para la construcción del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual, el cual se utilizará en esta investigación.

Dimensiones

La variable desempeño laboral será medida mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2014), adaptado al Perú por Munguia y Sanchez (2022), presentando las siguientes dimensiones:

- Desempeño de tareas: se refiere a aquellas tareas que realiza el colaborador y que esta influido por sus funciones, cargo y rol en la organización. Asimismo, se incluyen los desafíos laborales, tiempo para cumplir el trabajo y los esfuerzos físicos y mentales para realizarlo.
- Desempeño contextual: esta referido al desempeño del trabajador en las diversas situaciones, manteniendo un control emocional, demostrando autonomía psicológica y una capacidad de flexibilidad alta, siendo capaz de conducirse y adaptarse en cualquier situación laboral.
- Desempeño contraproducente: se refieren a las tareas y acciones que generar un daño en el desempeño laboral. Aquí se incluyen riñas con los compañeros, rumores o chismes, molestias con el sistema de la organización y cualquier situación que impida realizar un adecuado trabajo.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.
2. Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.
3. Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se eligió el método hipotético-deductivo, dado que en este método se plantean hipótesis de investigación producto de una revisión literaria, que luego se buscarán comprobar o rechazar (De la Cruz, 2020).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque escogido fue el cuantitativo, el cual es un tipo de investigación que emplea herramientas de medición y procesamiento basadas en procesos cuantitativos (Cisneros et al., 2022), dado que los instrumentos psicométricos emplean escalas de medición y el software estadístico elegido es el IBM SPSS.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico, ya que en este estudio se busca contribuir al conocimiento científico existente acerca de las variables síndrome de desgaste profesional y desempeño laboral mas no se buscará aplicar alguna intervención (Haro et al., 2024).

3.4 Diseño de la investigación

Esta investigación se enmarcó dentro de un diseño no experimental, dado que en este

estudio no se buscará alterar las variables mediante algún experimento, sino que solo se buscará describir las variables tal como se encuentran en la realidad (Vizcaíno et al., 2023).

Asimismo, el corte fue transversal, debido a que los datos de los participantes se recopilaban en un solo momento en el tiempo, mas no se realizaban procesos pre y post intervención (Vizcaíno et al., 2023).

Por su parte, fue de nivel correlacional, debido a que se buscará evaluar la posible relación entre el síndrome de desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales, evaluando su intensidad y significancia (Haro et al., 2024).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Se refiere a un grupo de elementos, que pueden ser personas u objetos, que son parte de una investigación elegidos debido a que poseen características en común (Condori-Ojeda, 2020). La población estuvo compuesta por 135 efectivos policiales varones o mujeres pertenecientes a la dirección de turismo de la PNP en el distrito de Magdalena del Mar, distribuido de la siguiente forma:

Población

Área	N
Secretaría	38
Administración	48
División de inteligencia	34
División de turismo	17
Total	135

Muestra

La muestra se define como una porción de la población que presenta las mismas

características de esta y que se elige para realizar una investigación y optimizar los recursos (Condori-Ojeda, 2020). En este sentido, la muestra fue censal, es decir estuvo compuesta por 135 efectivos policiales varones o mujeres pertenecientes a la dirección de turismo de la PNP ubicada en el distrito de Magdalena del Mar.

Muestreo

Por lo tanto, la selección del muestreo fue censal, no probabilístico, ya que se trabajó con la totalidad de efectivos policiales perteneciente a la Dirección de Turismo PNP .

3.6. Variables y operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable síndrome del desgaste profesional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Síndrome del desgaste profesional	Maslach y Jackson (1981) indican que se trata de la combinación de un estado de cansancio emocional, comportamientos indiferentes hacia el usuario o así el propio trabajador y una disminución del rendimiento normal del mismo	Se medirá esta variable mediante el Inventario de burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981) adaptado al Perú por Vásquez (2020)	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga emocional - Sensación límite - Falta de energía 	Ordinal	Bajo: 0 - 16 Medio: 17 - 34 Alto: 35 - 54
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes distantes - Trato indiferente - Falta de empatía 		Bajo: 0 - 5 Medio: 6 -13 Alto: 14 -30
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de competencia profesional - Sentimiento de orgullo - Éxito personal 		Bajo: 0 - 38 Medio: 39 - 44 Alto: 45 - 48

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Desempeño laboral	Koopmans et al. (2011) señalan que es el grupo de acciones fundamentales para cumplir con los propósitos de la empresa y que se puede medir a través de la efectividad de los trabajadores	Se medirá esta variable mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (Koopmans et al., 2014) adaptado al Perú por Munguia y Sanchez (2022)	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Desafíos laborales - Tiempo de cumplimiento - Esfuerzo físico y/o mental 	Ordinal	Bajo: 0 - 14 Medio: 15 - 24 Alto: 25 - 32
			Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades prácticas - Flexibilidad - Adaptabilidad social 		Bajo: 0 - 4 Medio: 5 - 8 Alto: 9 - 20
			Desempeño contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> - Riñas con los compañeros - Insatisfacción con la organización 		Bajo: 0 - 4 Medio: 5 - 7 Alto: 8 - 12

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se eligió la encuesta, esta es un procedimiento cuantitativo de recolección de información que entrega a los participantes cuestionarios para ser llenados por ellos y que busca conocer cómo piensan, sienten o actúan (Cisneros et al., 2022).

3.7.2 Instrumentos de recolección de datos

Inventario de burnout de Maslach (MBI)

- **Nombre:** Inventario de burnout de Maslach (MBI)
- **Autor:** Christina Maslach y Susan Jackson (1981)
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Adaptación:** Juan Vásquez (2020)
- **Duración:** 20 minutos aproximadamente
- **Aplicación:** varones o mujeres de 18 años en adelante
- **Objetivo:** evaluar el grado de burnout en trabajadores
- **Descripción:** 22 ítems compuestos en tres factores: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal; pudiendo responderse mediante una escala Likert que va de Nunca (0) a Todos los días (6). Para realizar la corrección se suman las puntuaciones de cada dimensión y del cuestionario total, teniendo la siguiente escala de baremación para la interpretación.

Interpretación de los resultados del MBI

Dimensión / Variable	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 - 16	17 - 34	35 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 13	14 - 30
Realización personal	0 - 38	39 - 44	45 - 48
Burnout	0 - 43	44 - 88	89 - 132

Nota: Vásquez (2020)

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (CDLI)

- **Nombre:** Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (CDLI)
- **Autor:** Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet y Van Der Beek (2014)
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Adaptación:** Eveling Munguia y Erick Sanchez (2022)
- **Duración:** 20 minutos aproximadamente
- **Aplicación:** varones o mujeres mayores de 18 años
- **Objetivo:** evaluar el desempeño laboral en trabajadores
- **Descripción:** 16 ítems compuestos en tres dimensiones: desempeño de tareas (1 a 8), desempeño contextual (9 a 11), desempeño contraproducente (12 a 16); pudiendo responderse mediante una escala Likert que va de raramente (0) a siempre (4) para las dos primeras dimensiones, mientras que para la dimensión final se presenta una escala que va de nunca (0) hasta a menudo (4). Para realizar la corrección se suman las puntuaciones de cada dimensión y del cuestionario total, teniendo la siguiente escala de baremación para la interpretación.

Interpretación de los resultados del CDLI

Dimensión / Variable	Bajo	Medio	Alto
Desempeño de tareas	0 - 14	15 - 24	25 - 32
Desempeño contextual	0 - 4	5 - 8	9 - 20
Desempeño contraproducente	0 - 4	5 - 7	8 - 12

Desempeño laboral	0 - 19	20 - 29	30 - 64
-------------------	--------	---------	---------

Nota: Munguia y Sanchez (2022)

3.7.3 Validación

Inventario de burnout de Maslach (MBI)

Vasquez (2020) analizó la validez de este instrumento mediante su contenido, al solicitar que nueve expertos evalúen los ítems en función a los criterios de coherencia, claridad y relevancia, estos resultados indicaron valores V de Aiken de 0.99, lo cual indica que es válido. Asimismo, evaluó su validez de constructo mediante el Análisis Factorial Confirmatorio para el modelo tridimensional original, se hallaron los valores siguientes: $\chi^2/g1=0.98$; $RMR=0.21$; $AGFI=0.97$; $NFI=0.96$; $RFI=0.96$; $PRATIO=0.89$ y $PNFI=0.86$, dichos valores se consideran aceptables; asimismo, los cargas factoriales oscilaron entre 0.55 y 0.84. Es a partir de ello, que el instrumento se considera valido para su aplicación; sin embargo, la validación fue realizada en población industrial, por lo que se evaluó el instrumento mediante juicio de expertos, en el que los reactivos fueron analizados por 3 expertos magister en psicología, evidenciándose un coeficiente V de Aiken de 1, lo que confirma la validez de los ítems.

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

Munguia y Sanchez (2022) analizaron la validez de este instrumento mediante su contenido, al solicitar que cinco expertos evalúen los ítems en función a los criterios de pertinencia, claridad y relevancia, estos resultados indicaron valores V de Aiken de 0.97, lo cual indica que es válido. Asimismo, evaluó su validez de constructo iniciando con un índice KMO de 0.90 con una significancia inferior a 0.05, lo que posibilitó realizar el Análisis Factorial Exploratorio para el modelo tridimensional original, que indicó una varianza total explicada de 61.96%. Del mismo modo, evaluó mediante el Análisis Factorial Confirmatorio

para el modelo original demostrando valores inaceptables, por lo que se eliminaron los ítems 7 y 10, arrojando un modelo de 16 ítems que sí presentó valores adecuados: $\chi^2/df=4.23$; CFI=0.91; SRMR=0.06 y RMSEA=0.08. Es a partir de ello, que el instrumento se considera válido para su aplicación; sin embargo, la validación fue realizada en población laboral industrial, por lo que se evaluó el instrumento mediante juicio de expertos, en el que los reactivos fueron analizados por 3 expertos magister en psicología, evidenciándose un coeficiente V de Aiken de 1, lo que confirma la validez de los ítems.

3.7.4 Confiabilidad

Inventario de burnout de Maslach (MBI)

Vasquez (2020) analizó la confiabilidad del instrumento, evaluándolo a través del coeficiente omega de McDonald, encontrando un valor omega que osciló entre 0.81 y 0.86 para las dimensiones.

En esta investigación, se confirmó la confiabilidad hallada, al encontrar un valor alfa de 0.91 para el agotamiento emocional, y un valor entre 0.79 y 0.86 para las dimensiones

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

Munguia y Sanchez (2022) analizaron la confiabilidad del instrumento, evaluándolo a través del coeficiente alfa de Cronbach, encontrando un valor de 0.85 para la variable general. A partir de ello, se puede indicar que el instrumento posee una fiabilidad adecuada; sin embargo, este análisis fue realizado en población laboral industrial, por lo que se realizará el análisis en la población policial.

En esta investigación, se confirmó la confiabilidad hallada, al encontrar un valor alfa de 0.92 para el desempeño de tareas, y entre 0.84 y 0.87 para las dimensiones.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En relación al estudio, se inició solicitando autorización al jefe del departamento de turismo de la PNP, indicando el objetivo de la investigación y brindando toda la información necesaria. Posteriormente, se redactó el proyecto de tesis tomando en cuenta los lineamientos de la universidad y los protocolos de investigación correspondientes; luego de obtener la aprobación del comité de ética se recopilaron los datos presencialmente mediante los cuestionarios impresos, solicitando el consentimiento informado a los efectivos policiales, después de haberles indicado el propósito y la intención del estudio..

En relación al procesamiento psicométrico, se analizó la validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken. Posteriormente, mediante un estudio piloto se realizó el análisis de la confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores adecuados.

Por último, se trasladaron los datos a una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel, realizando la depuración de los datos y exportándolos al software IBM SPSS v25 para el análisis estadístico. Dicho análisis se inició con el análisis descriptivo al evaluar la distribución expresado en tablas y figuras con su correspondiente interpretación; Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, eligiendo la prueba de correlación de Spearman debido a la ausencia de normalidad. Se presentaron los resultados en tablas y figuras con su debida interpretación.

3.9. Aspectos éticos

En relación al apartado ético, se considerarán los principios de la Declaración de Helsinki, siendo el de autonomía, porque se otorgó a los participantes la potestad de ser parte o no del estudio, pudiendo retirarse en el momento que considere conveniente; Además, el principio de justicia, ya que los estudiantes fueron expuestos a la investigación y todos

recibieron los mismos tratos en los procesos; asimismo, el principio de no maleficencia, ya que se impidió que el proceso del estudio afectara negativamente a los participantes causando algún daño; finalmente, el principio de beneficencia, debido a que en la investigación se priorizó el bienestar de los participantes en todo momento.

Asimismo, se respetó lo estipulado en el Código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), en los artículos 22 al 27, en el capítulo III, que exhorta a preservar toda la información recopilada, priorizar el bienestar y reducir los riesgos. de los participantes. Por otro lado, se garantizó en todo momento la confidencialidad de los datos recopilados, no se solicitaron datos personales ni se comparten.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

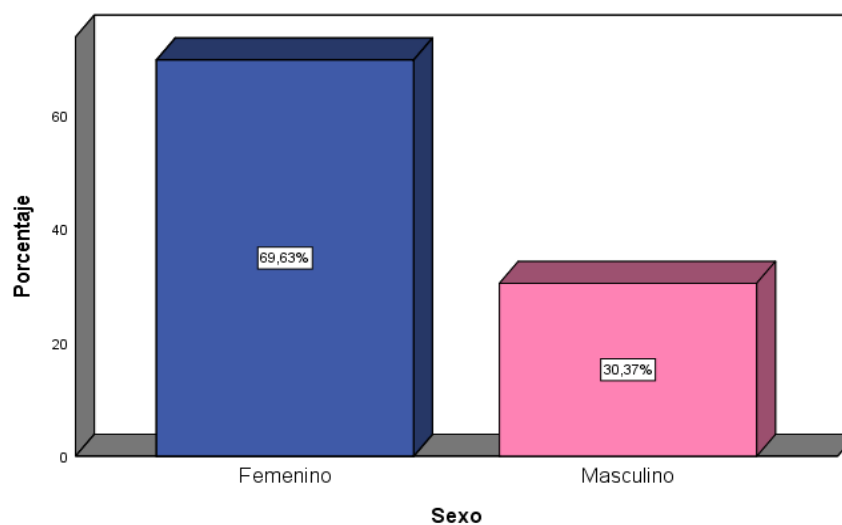
Tabla 1

Distribución del sexo de los efectivos policiales

Variable	F	%
Masculino	41	30.4 %
Femenino	94	69.6 %
Total	135	100 %

Figura 1

Histograma del sexo de los efectivos policiales



Según lo observado en la tabla 1 y la figura 1, el 69.6% de los efectivos policiales son mujeres y el 30.4% son varones.

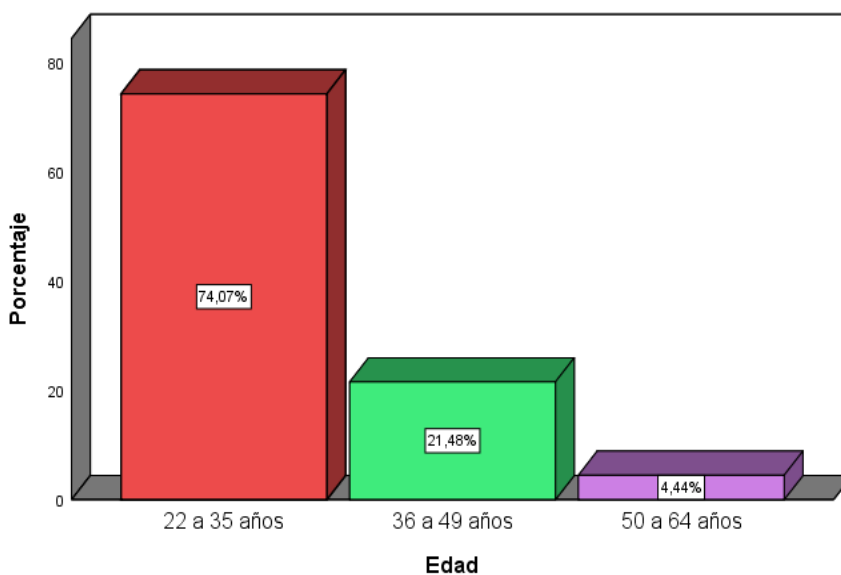
Tabla 2

Distribución de la edad de los efectivos policiales

Variable	f	%
22 a 35 años	100	74.1 %
36 a 49 años	29	21.5 %
50 a 64 años	6	4.4 %
Total	135	100 %

Figura 2

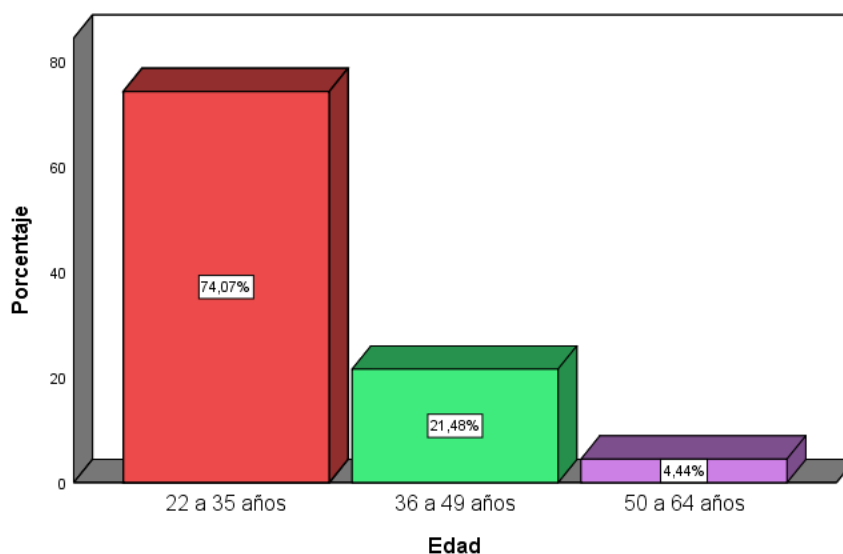
Histograma de la edad de los efectivos policiales



Según lo observado en la tabla 2 y la figura 2, el 74.1% posee entre 22 y 35 años, seguido del grupo de 36 a 49 años con el 21.5%, finalizando con el 4.4% que poseía edades entre 50 y 64 años.

Tabla 3*Distribución del grado de los efectivos policiales*

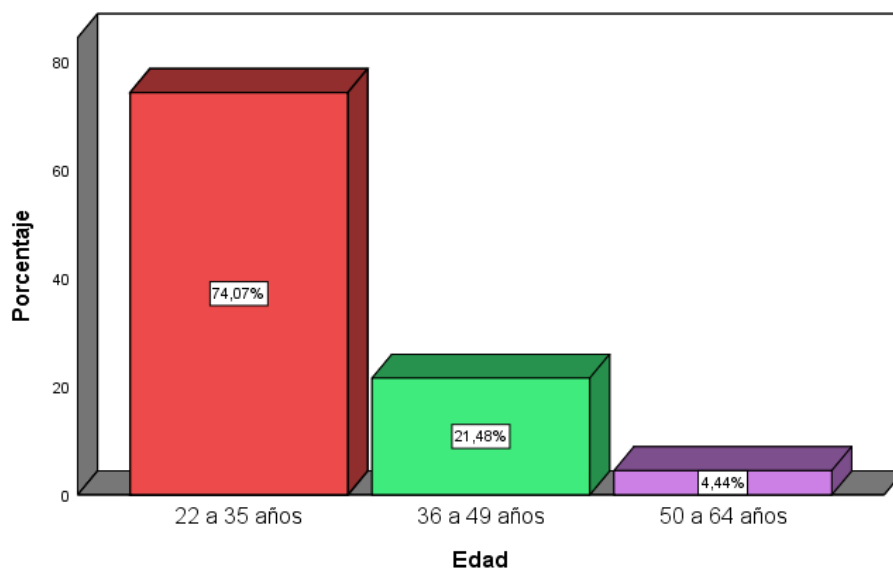
Variable	f	%
Suboficial Brigadier	1	0.7 %
Suboficial de Primera	33	24.4 %
Suboficial de Segunda	54	40 %
Suboficial de Tercera	19	14.1 %
Suboficial Superior	4	3 %
Suboficial Técnico de Primera	6	4.4 %
Suboficial Técnico de Segunda	3	2.2 %
Suboficial Técnico de Tercera	15	11.1 %
Total	135	100 %

Figura 3*Histograma del grado de los efectivos policiales*

Según lo observado en la tabla 3 y la figura 3, el mayor grupo representó a los suboficiales de segunda con el 40%, seguido de los suboficiales de primera con el 24.4%, y en menor medida el grupo de suboficiales de tercera con el 14.1%.

Tabla 4*Distribución del estado civil de los efectivos policiales*

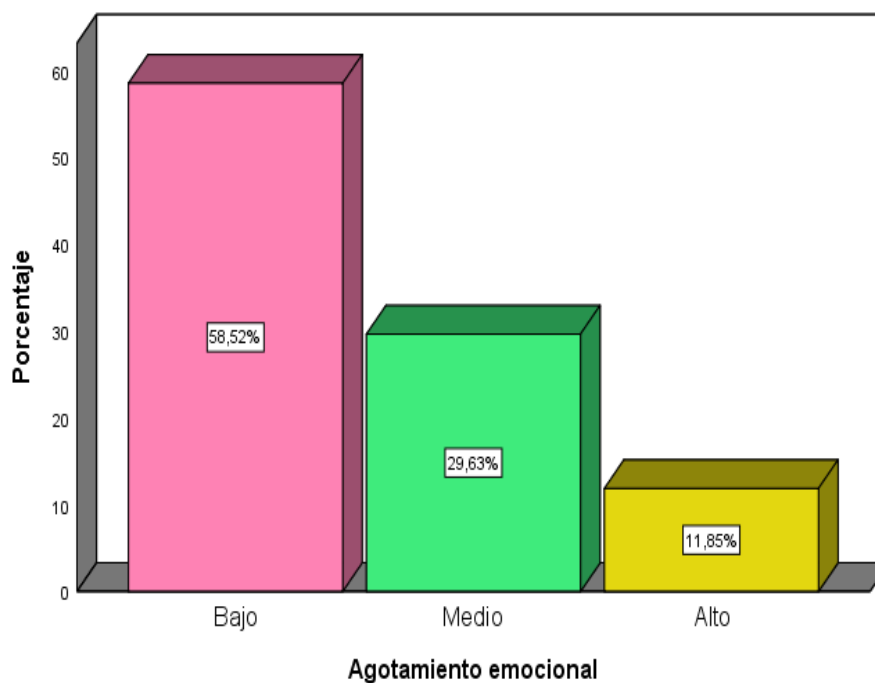
Variable	<i>f</i>	%
Casado	34	25.2
Divorciado	7	5.2
Soltero	94	69.6
Total	135	100 %

Figura 4*Histograma del estado civil de los efectivos policiales*

Según lo observado en la tabla 4 y la figura 4, el 69.6% de los efectivos policiales se encuentran solteros, seguido del 25.2% que se encuentran casados, y el 5.2% han atravesado un divorcio.

Tabla 5*Distribución del agotamiento emocional*

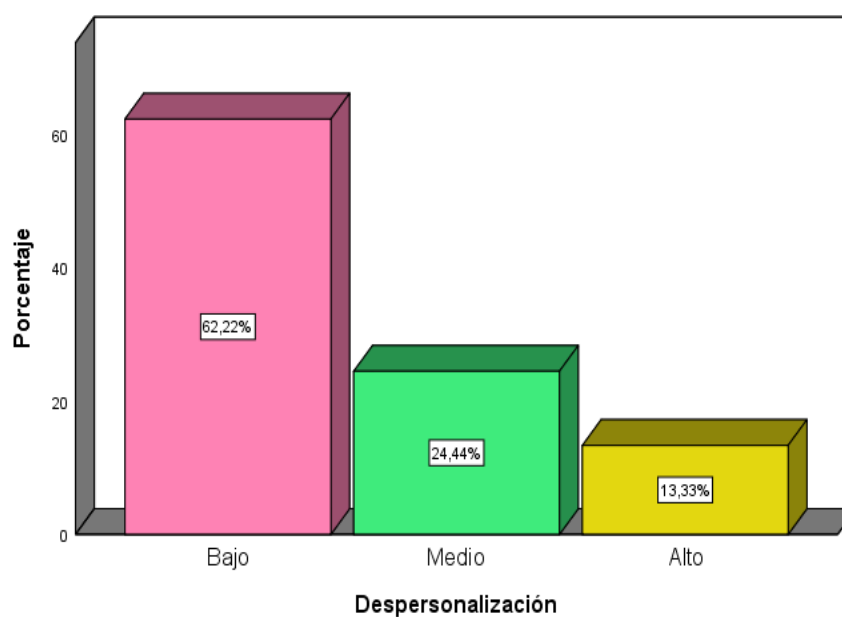
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Agotamiento emocional	79	58.5	40	29.6	16	11.9

Figura 5*Histograma del agotamiento emocional*

Según lo observado en la tabla 5 y la figura 5, el 58.5% (79) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de agotamiento emocional, seguido del 29.6% (40) que presentó un nivel medio y el 11.9% (16) con un alto agotamiento emocional.

Tabla 6*Distribución de la despersonalización*

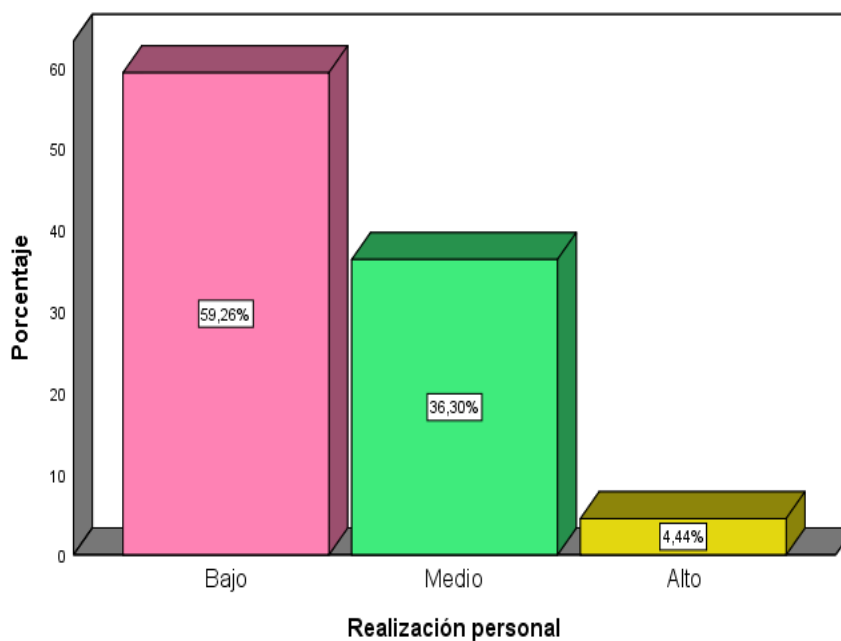
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Despersonalización	84	62.2	33	24.4	18	13.3

Figura 6*Histograma de la despersonalización*

Según lo observado en la tabla 6 y la figura 6, el 62.2% (84) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de despersonalización, seguido del 24.4% (33) que presentó un nivel medio y el 13.3% (18) con una alta despersonalización.

Tabla 7*Distribución de la realización personal*

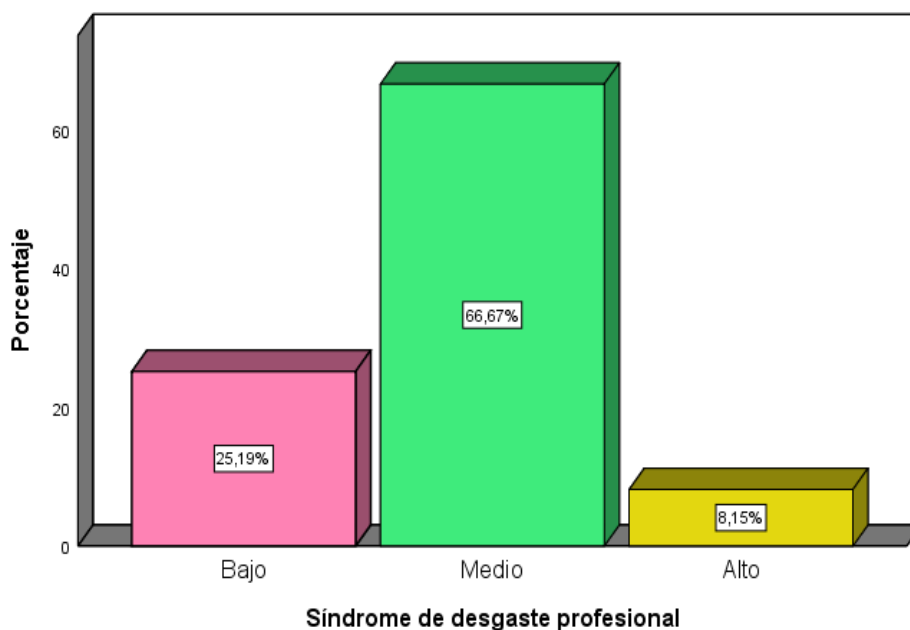
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Realización personal	80	59.3	49	36.3	6	4.4

Figura 7*Histograma de la realización personal*

Según lo observado en la tabla 7 y la figura 7, el 59.3% (80) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de realización personal, seguido del 36.3% (49) que presentó un nivel medio y el 4.4% (6) con una alta realización personal.

Tabla 8*Distribución del síndrome de desgaste profesional*

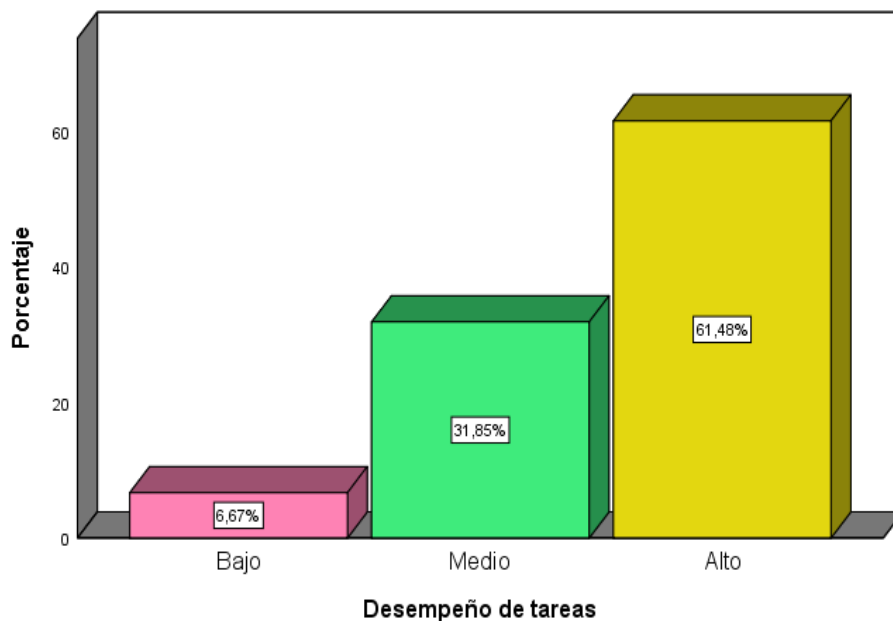
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Síndrome del desgaste profesional	34	25.2	90	66.7	11	8.1

Figura 8*Histograma del síndrome de desgaste profesional*

Según lo observado en la tabla 8 y la figura 8, el 25.2% (34) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de síndrome de desgaste profesional, seguido del 66.7% (90) que presentó un nivel medio y el 8.1% (11) con un alto síndrome de desgaste profesional.

Tabla 9*Distribución del desempeño de tareas*

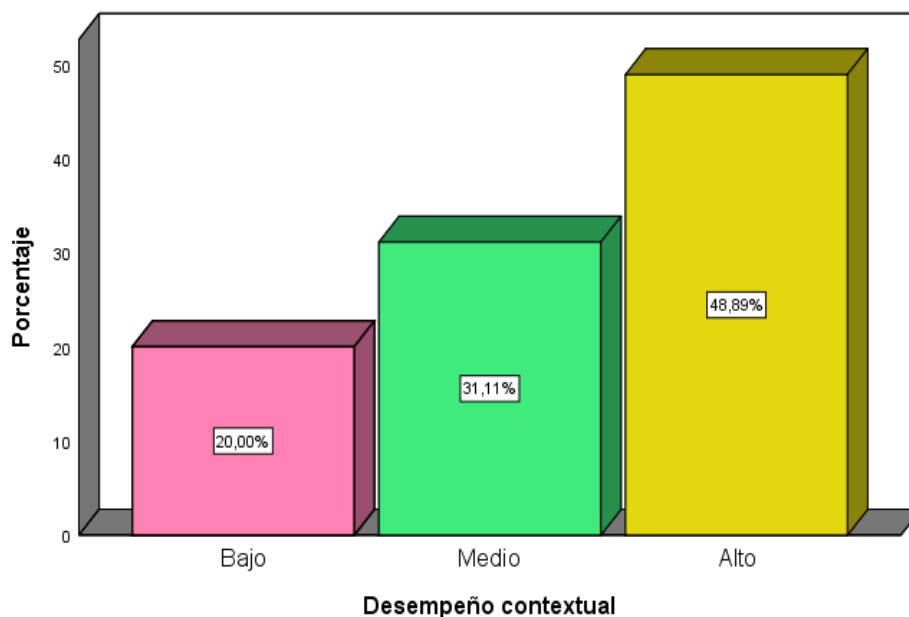
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño de tareas	9	6.7	43	31.9	83	61.5

Figura 9*Histograma del desempeño de tareas*

Según lo observado en la tabla 9 y la figura 9, el 6.7% (9) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de desempeño de tareas, seguido del 31.9% (43) que presentó un nivel medio y el 61.5% (83) con un alto desempeño de tareas.

Tabla 10*Distribución del desempeño contextual*

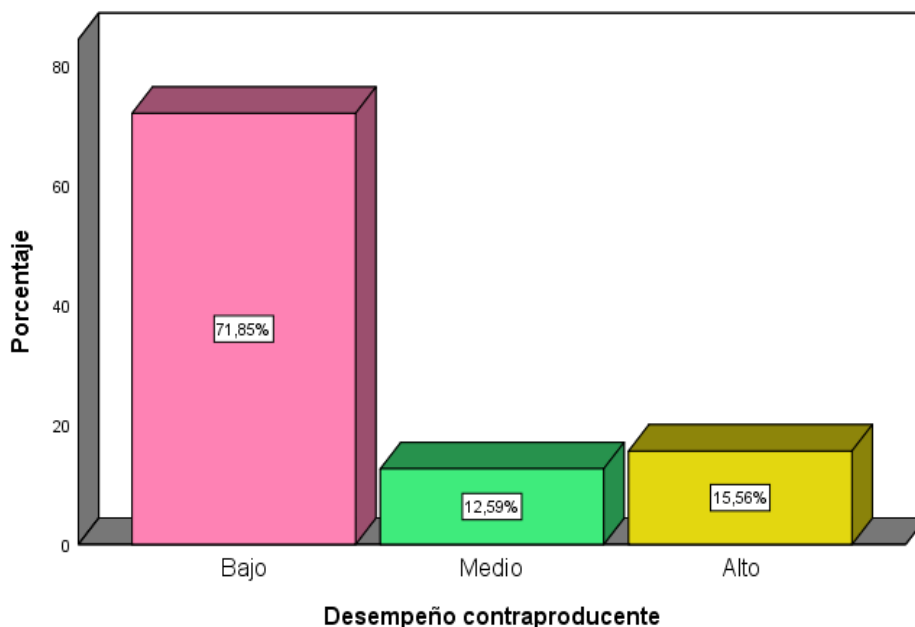
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño contextual	27	20	42	31.1	66	48.9

Figura 10*Histograma del desempeño contextual*

Según lo observado en la tabla 10 y la figura 10, el 20% (27) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de desempeño contextual, seguido del 31.1% (42) que presentó un nivel medio y el 48.9% (66) con un alto desempeño contextual.

Tabla 11*Distribución del desempeño contraproducente*

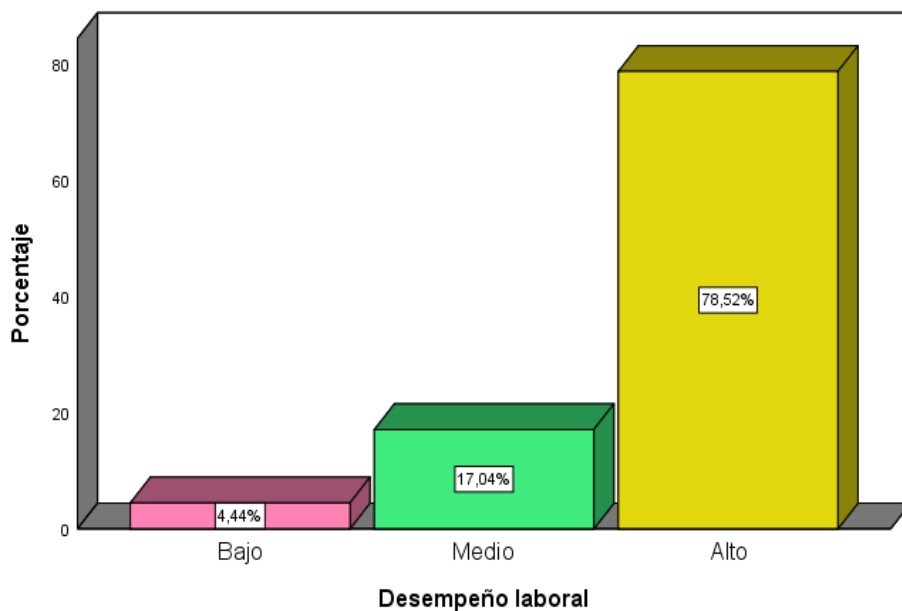
Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño contraproducente	97	71.9	17	12.6	21	15.6

Figura 11*Histograma del desempeño contraproducente*

Según lo observado en la tabla 11 y la figura 11, el 71.9% (97) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de desempeño contraproducente, seguido del 12.6% (17) que presentó un nivel medio y el 15.6% (21) con un alto desempeño contraproducente.

Tabla 12*Distribución del desempeño laboral*

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño laboral	6	4.4	23	17	106	78.5

Figura 12*Histograma del desempeño laboral*

Según lo observado en la tabla 12 y la figura 12, el 4.4% (6) de los efectivos policiales presentaron un nivel bajo de desempeño laboral, seguido del 17% (23) que presentó un nivel medio y el 78.5% (106) con un alto desempeño laboral.

Tabla 13*Prueba de bondad de ajuste normal*

Variables	K-S	Sig.
Agotamiento emocional	.117	.000
Despersonalización	.217	.000
Realización personal	.140	.000
Síndrome de desgaste profesional	.115	.000
Desempeño laboral	.106	.001

Según lo observado en la tabla 13, las dimensiones del síndrome de desgaste profesional y dicha variable evidenciaron una ausencia de normalidad al presentar un nivel de significancia inferior a 0.05, esto mismo se replicó para la variable desempeño laboral. Por esta razón, con el fin de realizar la comprobación de hipótesis se empleará la prueba de correlación de Spearman.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general de la investigación:

Ho: No existe relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Hi: Existe relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Tabla 14

Correlación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral

	Desempeño laboral	
	rho	p
Síndrome de desgaste profesional	-0.14	0.01

Según lo observado en la tabla 14, el síndrome de desgaste profesional evidencia una correlación significativa baja inversa con el desempeño laboral ($\rho=-0.14$; $p<0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP. De modo que, sí los efectivos policiales están expuesto a un elevado grado de síndrome de desgaste profesional, su desempeño laboral se verá afectado disminuyendo proporcionalmente.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Hi: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Tabla 15

Correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral

	Desempeño laboral	
	rho	p
Agotamiento emocional	-0.33	0.00

Según lo observado en la tabla 15, el agotamiento emocional evidencia una correlación significativa baja inversa con el desempeño laboral ($\rho = -0.33$; $p < 0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP. De modo que, sí los efectivos policiales están expuesto a un elevado grado de agotamiento emocional, su desempeño laboral se verá afectado disminuyendo proporcionalmente.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Hi: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Tabla 16

Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral

	Desempeño laboral	
	rho	p
Despersonalización	-0.28	0.00

Según lo observado en la tabla 16, la despersonalización evidencia una correlación significativa baja inversa con el desempeño laboral ($\rho=-0.28$; $p<0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP. De modo que, sí los efectivos policiales están expuesto a un elevado grado de despersonalización, su desempeño laboral se verá afectado disminuyendo proporcionalmente.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Hi: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.

Tabla 17

Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral

	Desempeño laboral	
	rho	p
Realización personal	0.33	0.00

Según lo observado en la tabla 17, la realización personal evidencia una correlación significativa baja directa con el desempeño laboral ($\rho=0.33$; $p<0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP. De modo que, sí los efectivos policiales ven afectada su realización personal, su desempeño laboral se verá afectado disminuyendo proporcionalmente.

4.1.3 Discusión de resultados

Luego de haber realizado el análisis estadístico correspondiente, es preciso discutir lo encontrado. Es así que, respecto a la hipótesis general, se observó que el síndrome de desgaste profesional se correlaciona de manera significativa con el desempeño laboral ($\rho=-0.14$; $p<0.05$), lo cual se traduce en que sí los efectivos policiales están expuestos a un elevado grado de síndrome de desgaste profesional, presentaran una disminución proporcional en su desempeño laboral. De acuerdo a esto, Maslach y Jackson (1981) señala que el síndrome de desgaste profesional se

trata de la combinación de un estado de cansancio emocional, comportamientos indiferentes hacia el usuario o así el propio trabajador y una disminución del rendimiento normal del mismo; mientras que, Koopmans et al. (2011) señalan que el desempeño laboral es el conjunto de acciones fundamentales para cumplir con los objetivos de la empresa y que se puede medir a través de la efectividad de los trabajadores.

El resultado anterior se alinea con el estudio de Manrique y Sánchez (2024) realizado en policías de Chiclayo, al evidenciarse una correlación entre dichas variables en igual magnitud ($\rho=-0.33$; $p<0.05$); de la misma manera, en el estudio de Montero et al. (2020), ejecutado en policías de Colombia, se manifestó la misma correlación significativa, pero en intensidad menor ($\rho=-0.11$; $p<0.05$); asimismo, Baca (2022) encontró que en un grupo de policías de Lima, las variables en cuestión se correlacionaron con una intensidad alta ($\rho=-0.84$; $p<0.05$). Por otro lado, durante la recopilación de investigaciones no se han encontrado estudios que evidencien una ausencia de correlación entre el síndrome de desgaste profesional y el desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior, cabe destacar que el síndrome de desgaste profesional puede impactar de manera adversa el desempeño laboral de los policías, evidenciándose a través de agotamiento emocional, despersonalización y una menor sensación de logro personal. Este trastorno puede provocar una disminución en la eficiencia en el trabajo, una mayor tendencia a cometer errores, un incremento en los conflictos interpersonales y una reducción en la capacidad para responder adecuadamente en situaciones de emergencia. Asimismo, el burnout puede resultar

en un aumento del ausentismo, rotación de personal y problemas de salud mental, afectando tanto a los policías como a la seguridad y confianza de la comunidad que protegen.

En relación a la hipótesis específica 1, se observó que el agotamiento emocional se correlaciona de manera significativa con el desempeño laboral ($\rho = -0.33$; $p < 0.05$), lo cual se traduce en que sí los efectivos policiales están expuestos a un elevado grado de agotamiento emocional, presentaran una disminución proporcional en su desempeño laboral. De acuerdo a esto, Maslach y Jackson (1981) señalan que el agotamiento emocional está referido al estado de desgaste afectivo y mental que presenta el individuo producto de una sobrecarga laboral y emocional.

El resultado anterior coincide con el hallazgo de Franco y Pintado (2021) en Lima, al manifestarse una correlación significativa con intensidad alta entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral ($\rho = -0.81$; $p < 0.05$); de la misma forma, en el estudio de Flores (2024), se encontró una correlación significativa entre dichas variables con una intensidad superior ($\rho = -0.89$; $p < 0.05$); por el contrario, en la investigación de Camacho et al. (2024), dichos autores encontraron que los efectivos policiales de Ecuador presentaron una correlación significativa pero ínfima entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral ($\rho = -0.09$; $p < 0.05$). Por otro lado, durante la recopilación de investigaciones no se han encontrado estudios que evidencien una ausencia de correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior, se puede indicar que si el agotamiento emocional se eleva a niveles preocupantes puede afectar gravemente el rendimiento de los

policías. Este estado puede disminuir la motivación, aumentar los errores en el desempeño y reducir la capacidad de manejar situaciones de alta presión, lo que pone en riesgo tanto a los oficiales como a la comunidad. Asimismo, el agotamiento emocional puede deteriorar la calidad del servicio, elevar las tasas de ausentismo y bajar la moral, afectando la cohesión del equipo y debilitando la efectividad general del cuerpo policial.

Respecto a la hipótesis específica 2, se observó que la despersonalización se correlaciona de manera significativa con el desempeño laboral ($\rho=-0.22$; $p<0.05$), lo cual se traduce en que sí los efectivos policiales están expuestos a un elevado grado de despersonalización, presentaran una disminución proporcional en su desempeño laboral. De acuerdo a esto, Maslach y Jackson (1981) señalan que la despersonalización se refiere a un estado de absorción de la realidad en la que el individuo desarrolla actitudes negativas, indiferentes y distantes con los demás, pudiendo tener falta de empatía y afectando sus relaciones sociales.

El resultado anterior es similar a lo hallado en el estudio de Flores (2024) llevado a cabo en policías de Moquegua, debido a que la despersonalización presentó una significativa correlación con su desempeño laboral ($\rho=-0.54$; $p<0.05$); esto se replicó en la investigación de Baca (2022) en Lima, ya que se encontró una correlación significativa con una magnitud elevada ($\rho=-0.71$; $p<0.05$). Por otro lado, durante la recopilación de investigaciones no se han encontrado estudios que evidencien una ausencia de correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior, se puede indicar que la despersonalización en caso se

presente frecuentemente puede tener un impacto negativo considerable en el desempeño laboral de un grupo de policías en Perú. Esto debido a que este estado puede manifestarse a través de actitudes cínicas, falta de empatía y un trato deshumanizado hacia los ciudadanos, lo que deteriora tanto la calidad del servicio policial como la confianza de la comunidad. Además, la despersionalización se relaciona con un aumento en los errores operativos, una menor implicación con la organización y una mayor intención de abandonar el trabajo. En el ámbito policial, estas consecuencias no solo reducen la eficacia operativa, sino que también pueden poner en riesgo la seguridad pública.

Por último, respecto a la hipótesis específica 3, se observó que la realización personal se correlaciona de manera significativa con el desempeño laboral ($\rho=0.33$; $p<0.05$), lo cual se traduce en que sí los efectivos policiales ven reducida su realización personal, presentaran una disminución proporcional en su desempeño laboral. De acuerdo a esto, Maslach y Jackson (1981) señalan que la realización personal implica el grado en el que el individuo se siente realizado y exitoso tanto profesional como personalmente, se incluyen sentimiento de orgullo y honra.

El resultado anterior es similar a lo hallado en el estudio de Camacho et al. (2024) realizado en un grupo de efectivos policiales de Ecuador, al manifestarse una correlación significativa con menor intensidad entre su realización personal y el desempeño laboral ($\rho=0.14$; $p<0.05$); del mismo modo, en la investigación de Manrique y Sánchez (2024) se confirmó esta correlación ($\rho=0.28$; $p<0.05$); culminando con el hallazgo de Franco y Pintado (2021) parte de su estudio en policías de Lima, al evidenciarse una correlación con intensidad mayor ($\rho=0.65$; $p<0.05$).

Por otro lado, durante la recopilación de investigaciones no se han encontrado estudios que evidencien una ausencia de correlación entre la realización personal y el desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior, es claro manifestar que una reducida realización personal en los policías puede ocasionar diversos efectos adversos en su desempeño policial, tales como una disminución de la motivación, insatisfacción laboral y una sensación de ineficacia, lo que puede llevar a una menor productividad, aumento del ausentismo y errores en situaciones críticas. Asimismo, esta condición puede deteriorar el clima laboral, incrementando el estrés y los conflictos entre colegas, lo que dificulta la colaboración y afecta la calidad del servicio prestado a la comunidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se encontró que el síndrome de desgaste profesional se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ($\rho=-0.14$; $p<0.05$), en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP de Magdalena del Mar.
2. Se encontró que el agotamiento emocional se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ($\rho=-0.33$; $p<0.05$), en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP de Magdalena del Mar.
3. Se encontró que la despersonalización se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ($\rho=-0.28$; $p<0.05$), en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP de Magdalena del Mar.
4. Se encontró que la realización personal se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ($\rho=0.33$; $p<0.05$), en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP de Magdalena del Mar.

5.2. Recomendaciones

1. El área de bienestar y apoyo al policía de la Dirección en estudio, implemente programas de acompañamiento psicológico enfocados en estrategias de afrontamiento del estrés y prevención del desgaste profesional. Estas acciones permitirán desconectar de las cargas emocionales y buscar un equilibrio personal.

2. El área de Capital Humano con psicología organice talleres y capacitaciones para reducir el agotamiento emocional con técnicas de control y manejo de emociones, autocuidado y resiliencia, con la finalidad de fomentar un buen desempeño laboral.
3. El área de Recursos Humanos de la Dirección promueva capacitaciones orientadas al desarrollo de habilidades cognitivas, afectivas y conductuales. Estas formaciones contribuirán al fortalecimiento de la personalidad.
4. El área de recursos humanos de la Dirección de turismo y psicólogos diseñen e implementen programas de desarrollo y crecimiento personal enfocados con la elaboración de planes de vida, a fin que pueda potenciar la realización personal.

REFERENCIAS

- Appelbaum, E., Bailey, T. y Berg, P. (2000) *Manufacturing Advantage: Why High Performance Systems Pay Off*. Cornell University Press.
- Baca, S. T. (2022). *Síndrome de burnout y trabajo en equipo del personal del policlínico policial Abancay, 2021* [Tesis de maestría en gestión de servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106312/Baca_HST-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original3.pdf>
- Camacho, M. A. (2024). Síndrome de Burnout en policías ecuatorianos durante la pandemia de Covid-19. *INNOVA Research Journal*, 9(2), 58-79. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2459/2163>
- Campbell, J. P, McCloy, R. A, Oppler, S. H. y Sager, C. E. (1993). *A Theory of Performance*. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* 43(5). 33-70
- Campbell, J. P., Mc Henry, J. J. y Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Castillo, J. V. y Cahui, N. (2024). *Problemática en la falta de formación por especialidades en Escuela Técnica Superior Policía Nacional del Perú Charcani Arequipa 2022* [Tesis de licenciatura en derecho, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio institucional - Universidad José Carlos Mariátegui.

https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2597/Jorge_Nely_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004

Casullo, M. (2002). Evaluación del bienestar psicológico en Ibero América. Editorial Paidós.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (Décima ed.). McGraw-Hill.

Cisneros, A. J., Urdánigo, J. J., Guevara, A. F. y Garcés, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Comisión Interamericana De Derechos Humanos. (2018). Afrodescendientes, violencia policial, y derechos humanos en los Estados Unidos. OEA. <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/ViolenciaPolicialAfrosEEUU.pdf>

Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

De la Cruz, P. R. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18), 1-7. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570968990003/570968990003.pdf>

Diario El País. (19 de septiembre de 2024). Protestas en el metro de Nueva York por la actuación policial que dejó cuatro heridos de bala para arrestar a un usuario que no pagó.

- <https://elpais.com/us/2024-09-20/protestas-en-el-metro-de-nueva-york-por-la-actuacion-policia-contra-un-usuario-que-no-pago-el-metro-y-dejo-cuatro-heridos-de-bala.html>
- Diario El Peruano. (2023). Percepción de inseguridad se redujo 3.4 puntos porcentuales entre febrero y julio. <https://www.elperuano.pe/noticia/228145-percepcion-de-inseguridad-se-redujo-34-puntos-porcentuales-entre-febreroy-julio>
- Flores, D. R. (2024). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la región policial Moquegua – 2021* [Tesis de licenciatura en trabajo social, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional - Universidad Nacional del Altiplano. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21164/Flores_Calahuille_Doris_Rosmary.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, L. y Pintado, I. (2021). *Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral durante el COVID-19 en Policías de la DIVPOL Norte 1, Lima - 2020* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional - Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1840>
- García, M., Aguilar, A. J. y García, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos de Psicología*, 14(2), 96-106. <https://scielo.isciii.es/pdf/ep/v14n2/1989-3809-ep-14-02-00096.pdf>
- Guartán, A., Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Digital Publisher*, 4(6), 14-26. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/139/410
- Haro, A. F., Chisag, E. R., Ruiz, J. P. y Caicedo, J. E. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 956-966. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1927/2478>

- Hernández, M. E., Méndez, J. y Rojas, J. L. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(63), 1-19. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspe1/2007-7890-dilemas-9-spe1-00063.pdf>
- Inga, K. G. (2022). *Desempeño laboral de los auxiliares de policía y su impacto en la atención al ciudadano en los distritos administrativos de Huacho, 2018* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5838/KATHERINE%20GABRIELA%20INGA%20RUBINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jasso, L. C. y Jasso, C. (2021). Abuso policial, discrecionalidad y tecnologías de vigilancia en América Latina. *Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 42(90), 119-144. <https://www.scielo.org.mx/pdf/izta/v42n90/2007-9176-izta-42-90-119.pdf>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. y Van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of occupational and environmental medicine*, 56(3), 331-337. Doi: 10.1097/JOM.000000000000113
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., Van der Beek, A. y De Vet, H. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. *Lippincott Williams & Wilkins*, 53(8), 856-866. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf>
- Mackay, C. R., León, B. V. y Zambrano, H. A. (2020). Efectos del Covid-19 en el mercado laboral. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://dominiodelasciencias>.

- com/ojs/index.php/es/article/view/1378/2437
- Manrique, J. C. y Suxe, J. L. (2024). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en efectivos policiales del área de homicidios de la DIVINCRI, Chiclayo 2023* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/12651/Manrique_Suxe_Jhan_Carlos%20y%20S%c3%a1nchez_P%c3%a9rez_Jorge_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Prentice Hall Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*, 52, 397-422. Doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Ministerio del Interior del Perú. (2023). *¿Qué piensa la policía? - Censo de Percepción y Autopercepción Policial, 2023*. Dirección de recursos humanos de la PNP. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5424807/4847945-investigacion-de-censo-policial-2023-pdf.pdf>
- Montero, K. L., Cortés, G. A. y Hernández, A. U. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <http://www.scielo.org.co/pdf/logos/v12n2/2422-4200-logos-12-02-32.pdf>
- Munguia, E. N. y Sanchez, E. B. (2022). *Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113897/Mun>

- guia_GEN-Sanchez_GEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orna, F. L. y Ponce, A. R. (2024). Calidad de sueño y síndrome de burnout en servidores de la Policía Nacional del Ecuador. *Prometeo Conocimiento Científico*, 4(1), e70. <https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/view/70/99>
- Rios, A. J. (2022). *Mobbing y desempeño laboral en efectivos policiales de la UNISEESP Norte, 2022* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98739/Rios_SAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Ruiz, A. M., Blaya, M. A., López, J. L., Peinado, A. I., Giner, C. A., López, J. y Moya, F. J. (2023). Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes. *Anales de psicología*, 39(3), 478-486. https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v39n3/es_1695-2294-ap-39-03-478.pdf
- Saborío, L. e Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-16. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sarra, F. J. (2021). *La desmotivación laboral como factor predominante en una Agencia Nacional del empleo público* [Tesis de licenciatura en administración y gestión empresarial, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional - Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1859/1/TFPP%20EEYN%202021%20SFJ.pdf>
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical

analysis. Taylor & Francis.

Sotelo, C. (2023). Desgaste Emocional en Oficiales Policiales y Profesionales Entrevistadores Ley N° 21.057. *Policía de investigaciones de Chile*. <https://www.escuelapdi.cl/par/2023/11/Desgaste-emocional.pdf>

Vásquez, J. C. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* [Tesis de doctorado en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J. y Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>Zaragoza, W. A., Pineda, J. A., Salazar, L. A. y Silva, G. I. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1-12. https://revistasacademicas.uco.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/889

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024?</p> <p>Problemas específicos: 1.¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024? 2.¿Cómo se relaciona la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024? 3.¿Cómo se relaciona entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024?</p>	<p>Objetivo General: Evaluar la relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024</p> <p>Objetivos específicos: 1.Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024. 2.Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024. 3.Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el síndrome del desgaste profesional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: 1.Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024. 2.Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024. 3.Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024.</p>	<p>Síndrome del desgaste profesional Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal</p> <p>Desempeño laboral Desempeño de tareas Desempeño contextual Desempeño contraproducente</p>	<p>Tipo: Básica, correlacional</p> <p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: no experimental transversal</p> <p>Población: 135 efectivos policiales</p> <p>Muestra: 135 efectivos policiales</p> <p>Instrumento 1: Inventario de burnout de Maslach</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral Individual</p>

Anexo 2. Instrumentos de medición

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Edad: _____

Sexo: _____

Grado: _____

Estado civil: _____

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Me tensa trabajar todo el día							
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia							
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros							
8	Me siento agotado por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							

10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo							
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo							
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas							

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

Edad: _____

Sexo: _____

Grado: _____

Estado civil: _____

Se le pide al colaborador, que lea atentamente cada oración y responda con toda sinceridad cada una de ellas.

Raramente (0), Algunas veces (1), Regularmente (2), A menudo (3), Siempre (4)						
Nº	Ítems	0	1	2	3	4
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo					
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr					
3	Pude establecer prioridades					
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente					
5	Manejé bien mi tiempo					
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron					
7	Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo					
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
9	Asumí responsabilidades extras					
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo					
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas					
Nunca (0), Raramente (1), Algunas veces (2), Regularmente (3), A menudo (4)						
Nº	Ítems	0	1	2	3	4
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad					
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran					
14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos					
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo					
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo					

Anexo 3: Validez del Instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Jocelin Nicol LA ROSA ESCALANTE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera de Psicología, requiero validar los instrumentos: Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual, a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciada en Psicología.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024”.

Y debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología y/o investigación. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Heidy Joselyn Centeno Cueva

DNI: 73255646

Anexo 3: Validez del instrumento

Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar – 2024

Variable 1: Síndrome del desgaste profesional								
N°	DIMENSIONES/Ítems	Perteneencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Agotamiento emocional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	x		x		x		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	x		x		x		
4	Trabajar todos los días es una tensión para mí	x		x		x		
5	Me siento agotado por el trabajo	x		x		x		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	x		x		x		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	x		x		x		
8	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés	x		x		x		
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	x		x		x		
Despersonalización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	x		x		x		
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	x		x		x		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	x		x		x		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo	x		x		x		
14	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	x		x		x		
Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Me tensa trabajar todo el día	x		x		x		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	x		x		x		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	x		x		x		
18	Me encuentro con mucha vitalidad	x		x		x		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	x		x		x		

20	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros	x		x		x	
21	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	x		x		x	
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	x		x		x	
Variable 2: Desempeño laboral							
Desempeño de tareas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo	x		x		x	
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr	x		x		x	
3	Pude establecer prioridades	x		x		x	
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	x		x		x	
5	Manejé bien mi tiempo	x		x		x	
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron	x		x		x	
7	Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo	x		x		x	
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	x		x		x	
Desempeño contextual		SI	NO	SI	NO	SI	NO
9	Asumí responsabilidades extras	x		x		x	
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo	x		x		x	
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x	
Desempeño contraproducente		SI	NO	SI	NO	SI	NO
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad	x		x		x	
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran	x		x		x	
14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x		x	
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo	x		x		x	
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo	x		x		x	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Joselin Nicol La Rosa Escalante

DNI: 47050907

Especialidad del validador: Psicología Educativa

30 de octubre de 2024



OS - 473536
Joselin Nicol LA ROSA ESCALANTE
CAP. SPNP
PSICÓLOGA ASISTENTE EN PNP LNS
EPSP N° 22607

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Julio Cesar Navarro Chunga

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera de Psicología, requiero validar los instrumentos: Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual, a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciada en Psicología.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024”.

Y debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología y/o investigación. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Heidy Joselyn Centeno Cueva

DNI: 73255646

**Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la
Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024**

Variable 1: Síndrome del desgaste profesional

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Agotamiento emocional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	x		x		x		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	x		x		x		
4	Trabajar todos los días es una tensión para mí	x		x		x		
5	Me siento agotado por el trabajo	x		x		x		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	x		x		x		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	x		x		x		
8	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés	x		x		x		
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	x		x		x		
Despersonalización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	x		x		x		
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	x		x		x		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	x		x		x		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo	x		x		x		
14	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	x		x		x		
Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Me tensa trabajar todo el día	x		x		x		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	x		x		x		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	x		x		x		
18	Me encuentro con mucha vitalidad	x		x		x		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	x		x		x		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros	x		x		x		

21	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	x		x		x	
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	x		x		x	
Variable 2: Desempeño laboral							
Desempeño de tareas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo	x		x		x	
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr	x		x		x	
3	Pude establecer prioridades	x		x		x	
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	x		x		x	
5	Manejé bien mi tiempo	x		x		x	
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron	x		x		x	
7	Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo	x		x		x	
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	x		x		x	
Desempeño contextual		SI	NO	SI	NO	SI	NO
9	Asumí responsabilidades extras	x		x		x	
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo	x		x		x	
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x	
Desempeño contraproducente		SI	NO	SI	NO	SI	NO
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad	x		x		x	
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran	x		x		x	
14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x		x	
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo	x		x		x	
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo	x		x		x	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Julio Cesar Navarro Chunga

DNI: 46342474

Especialidad del validador: Psicología Clínica

30 de octubre de 2024



MG. Julio César Navarro Chunga
Psicólogo Clínico
C.Ps.P 22852

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Patricia Velasco Huamán

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera de Psicología, requiero validar los instrumentos: Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual, a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciada en Psicología.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024”.

Y debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología y/o investigación. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Heidy Joselyn Centeno Cueva

DNI: 73255646

**Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la
Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024**

Variable 1: Síndrome del desgaste profesional

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Agotamiento emocional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	x		x		x		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	x		x		x		
4	Trabajar todos los días es una tensión para mí	x		x		x		
5	Me siento agotado por el trabajo	x		x		x		
6	Me siento frustrado por mi trabajo	x		x		x		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	x		x		x		
8	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés	x		x		x		
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	x		x		x		
Despersonalización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	x		x		x		
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	x		x		x		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	x		x		x		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo	x		x		x		
14	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	x		x		x		
Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Me tensa trabajar todo el día	x		x		x		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	x		x		x		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	x		x		x		
18	Me encuentro con mucha vitalidad	x		x		x		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	x		x		x		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros	x		x		x		
21	He realizado muchas cosas que valen	x		x		x		

	la pena en este trabajo					
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	x		x		x
Variable 2: Desempeño laboral						
Desempeño de tareas		SI	NO	SI	NO	SI NO
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo	x		x		x
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr	x		x		x
3	Pude establecer prioridades	x		x		x
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente	x		x		x
5	Manejé bien mi tiempo	x		x		x
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron	x		x		x
7	Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo	x		x		x
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	x		x		x
Desempeño contextual		SI	NO	SI	NO	SI NO
9	Asumí responsabilidades extras	x		x		x
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo	x		x		x
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas	x		x		x
Desempeño contraproducente		SI	NO	SI	NO	SI NO
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad	x		x		x
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran	x		x		x
14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos	x		x		x
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo	x		x		x
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo	x		x		x

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

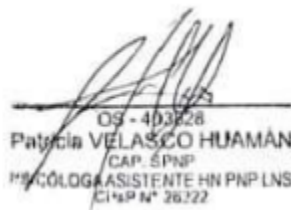
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Patricia Velasco Huamán

DNI: 70436728

Especialidad del validador: Psicología Educativa

30 de octubre de 2024



OS - 403628
Patricia VELASCO HUAMÁN
CAP. SPNP
PSICÓLOGA ASISTENTE HN PNP LNS
CIAP N° 26722

Firma del experto informante

Matriz V de Aiken

Item	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V.AIKEN	V.AIKEN GENERAL
	Juices					Juices											
	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	S	V.AIKEN		
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	100
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
19	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
20	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
21	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
22	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
23	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
24	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
25	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
26	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
27	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
28	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
29	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
30	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
31	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
32	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
33	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
34	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
35	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
36	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
37	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	
38	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	100	

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla A1

Confiabilidad del Inventario de burnout de Maslach

Dimensión / Variable	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Agotamiento emocional	9	0.91
Despersonalización	5	0.81
Realización personal	8	0.79
Burnout	22	0.86

Tabla A2

Confiabilidad del Cuestionario de desempeño individual laboral

Dimensión / Variable	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Desempeño de tareas	8	0.92
Desempeño contextual	3	0.84
Desempeño contraproducente	5	0.87
Desempeño laboral	16	0.84



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD
CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 19 de Diciembre de 2024

Investigador(a)
HEIDY JOSELYN CENTENO CUEVA
Exp. N°: 1285-2024

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: **"Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024"** Versión 01 con fecha 02/12/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 02/12/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Heidy Joselyn Centeno Cueva.

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. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda** **enmienda** o **adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. 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.

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

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Heidy Joselyn Centeno Cueva

Título: “Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024”

Propósito del estudio

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: “Síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales de la Dirección de Turismo PNP, Magdalena del Mar - 2024”, desarrollado por Heidy Joselyn Centeno Cueva de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar la relación entre el síndrome del desgaste profesional y desempeño laboral en efectivos policiales.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Instrumento 1: Inventario de burnout de Maslach
- Instrumento 2: Cuestionario de desempeño laboral individual

La encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos El participante no estará expuesto a ningún riesgo

Beneficios El participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Heidy Joselyn Centeno Cueva al número 987 128 136 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Heidy Joselyn Centeno Cueva

DNI: 73255646

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

SOLICITA : AUTORIZACION PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN. _____

SEÑOR GENERAL PNP, DIRECTOR DE LA DIRECCION DE TURISMO PNP.

Yo, Heidy Joselyn CENTENO CUEVA, S2 PNP, identificada con CIP N.º 31950704 y DNI N°73255646, actualmente laborando en la AREREHUM – DIRTUR PNP, ante Ud. con el debido respeto, me presento y expongo:


Que, deseando realizar una investigación universitaria titulado "SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO PNP, MAGDALENA DEL MAR-2024"; que tiene como objetivo establecer la relación entre estas dos variables de estudio. Siendo necesario este estudio para optar el título profesional de Licenciado en Psicología. Motivo por el cual, solicito a usted, la autorización para realizar la aplicación de los instrumentos de medición que son el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y encuesta de desempeño laboral, con la finalidad de obtener los resultados cuantitativos y realizar el análisis descriptivo.

Agradezco por antelación se me brinde las facilidades del caso, para poder realizar lo solicitado con fines académicos; por lo cual hago propicia la ocasión para renovar mis sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a Ud. Mi General acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Magdalena del Mar, 02 de setiembre del 2024.


CIP: 31950704
HEIDY JOSELYN CENTENO CUEVA
S2 PNP





AUTORIZACIÓN

EL SEÑOR GENERAL PNP AUGUSTO JAVIER RIOS TIRAVANTI DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ;

AUTORIZA:

A la S2 PNP Heidy Joselyn CENTENO CUEVA, quien presta servicios en el Área de Recursos Humanos de esta DIRTUR PNP, para realizar la aplicación de los instrumentos de medición, tales como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Encuesta de Desempeño Laboral.

Magdalena del Mar, 28 de setiembre del 2024.



04-22236/
AUGUSTO JAVIER RIOS TIRAVANTI
GENERAL PNP
DIRECTOR DE TURISMO

Anexo 8: Informe de Turnitin del Asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis final- Heidi CENTENO L.O. DICT. 2
9-4-25.docx**

AUTOR

Heidy CENTENO

RECUENTO DE PALABRAS

16414 Words

RECUENTO DE CARACTERES

91537 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

97 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 29, 2025 11:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 29, 2025 11:05 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	uwiener on 2025-04-06 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-12-03 Submitted works	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Católica de Santa María on 2021-12-20 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-09-12 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
10	Universidad Nacional de Cañete on 2024-08-29 Submitted works	<1%
11	uwiener on 2025-03-08 Submitted works	<1%
12	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-04 Submitted works	<1%
13	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	<1%
14	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%
15	Universidad Wiener on 2025-04-12 Submitted works	<1%
16	repositorio.utesup.edu.pe Internet	<1%
17	repositorio.unfv.edu.pe Internet	<1%
18	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-01-03 Submitted works	<1%
19	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-12-07 Submitted works	<1%
20	BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA on ... Submitted works	<1%

21	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	<1%
22	uwiener on 2023-03-03 Submitted works	<1%
23	uwiener on 2025-01-13 Submitted works	<1%
24	uwiener on 2024-07-20 Submitted works	<1%
25	Universidad Wiener on 2024-08-11 Submitted works	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-09 Submitted works	<1%
27	Universidad Ricardo Palma on 2025-02-14 Submitted works	<1%
28	Universidad Wiener on 2024-11-17 Submitted works	<1%
29	Douglas County Schools on 2024-02-03 Submitted works	<1%
30	Universidad Wiener on 2022-08-23 Submitted works	<1%
31	Valerie L. Lawson, Patricia A. Lyne, Christine Bundy, John N. Harvey. "T... Crossref	<1%
32	intra.uigv.edu.pe Internet	<1%

33	Universidad Ricardo Palma on 2023-05-29 Submitted works	<1%
34	Universidad Tecnologica de los Andes on 2022-02-02 Submitted works	<1%
35	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
36	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-22 Submitted works	<1%
37	Universidad Ricardo Palma on 2019-09-01 Submitted works	<1%
38	uwiener on 2023-04-14 Submitted works	<1%
39	Universidad Wiener on 2023-03-30 Submitted works	<1%
40	Universidad Wiener on 2023-09-01 Submitted works	<1%
41	uwiener on 2024-08-02 Submitted works	<1%
42	Universidad Cesar Vallejo on 2021-01-07 Submitted works	<1%
43	Universidad Cesar Vallejo on 2024-09-29 Submitted works	<1%
44	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2024-0... Submitted works	<1%

45	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-07	<1%
	Submitted works	
46	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2021-10-13	<1%
	Submitted works	
47	repositorio.unap.edu.pe	<1%
	Internet	
48	uwiener on 2023-10-26	<1%
	Submitted works	
49	uwiener on 2024-11-22	<1%
	Submitted works	
50	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21	<1%
	Submitted works	
51	Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios on 2025-03-13	<1%
	Submitted works	
52	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2023-01-12	<1%
	Submitted works	
53	Universidad Wiener on 2024-12-17	<1%
	Submitted works	
54	uwiener on 2023-05-15	<1%
	Submitted works	
55	uwiener on 2024-09-03	<1%
	Submitted works	

Detalles de la entrega

ID de trabajo	oid:14912:454182020
Fecha de entrega	29 abr 2025 a las 23:04
Nombre del archivo	Tesis final- Heidi CENTEN...
Extensión del archivo	docx
Tamaño del archivo	1.2 MB
Conteo de caracteres	91.537
Conteo de palabras	16.414
Total de páginas	97

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	uwiener on 2025-04-06 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-12-03 Submitted works	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Católica de Santa María on 2021-12-20 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-09-12 Submitted works	<1%