



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA REGIÓN POLICIAL MOQUEGUA – 2021.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. DORIS ROSMERY FLORES CALAHUILLE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRA
TIVO DE LA REGIÓN POLICIAL MOQUEG
UA -**

AUTOR

DORIS ROSMERY FLORES CALAHUILLE

RECuento DE PALABRAS

39701 Words

RECuento DE CARACTERES

215236 Characters

RECuento DE PÁGINAS

160 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 5, 2024 7:51 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 5, 2024 7:53 AM GMT-5

● 10% de similitud general

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Dra. Soledad J. Zegarra Ugarte
DOCENTE




Dra. Ysabel C. Hito Montaña
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FTS - UNA

Resumen



DEDICATORIA

A Dios, cuya luz ha guiado cada paso dado durante esta travesía académica, dedico este logro en reconocimiento de la sabiduría que me has brindado y la fortaleza que me has otorgado.

A mis amados padres, Teófilo y Juana, pilares de mi existencia. Vuestra dedicación, sacrificio y amor infinito son la razón por la cual hoy puedo plasmar estas líneas. Este logro es tan suyo como mío.

A mis entrañables hermanos, Junior, Ada y Snayder, cómplices inseparables en este viaje llamado vida. Cada risa compartida y cada desafío superado juntos han sido fundamentales en este camino hacia el éxito.

A Giancarlo por compartir conmigo todas sus cualidades. Tus virtudes, esfuerzo y compromiso son una Nota de inspiración y orgullo.

A todos aquellos que, de alguna manera, han dejado su huella en mi sendero, les agradezco. Este logro lleva consigo los ecos de cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo y cada momento compartido. Espero que esta tesis sirva como tributo a nuestra conexión especial y como inspiración para futuros desafíos compartidos.

Doris Rosmery



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano, mi Alma Mater, le dedico esta sección con todo mi corazón. Cada pasillo, aula y rincón de este venerado campus resonará eternamente en mis recuerdos como el lugar donde sembré las semillas de conocimiento que hoy florecen en esta obra.

En el tejido de experiencias y aprendizajes, mi gratitud se extiende a la Facultad de Trabajo Social. Cada clase, cada desafío y cada victoria contribuyeron a mi formación integral como profesional.

A la Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, mi asesora, le agradezco por su paciencia, aliento y dedicación incansable. Su influencia ha dejado una huella profunda en mi formación.

Mi gratitud se expande hacia los miembros del jurado, la Dra. María Emma Zúñiga Vásquez, la D.Sc. Huguette Fortunata Dueñas Zúñiga, y la M.Sc. Juana Victoria Bustinza Vargas, cuya experiencia ha sido un faro de inspiración. Agradezco sus contribuciones críticas y constructivas que han elevado la calidad de esta investigación.

Con gratitud sincera,

Doris Rosmery



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	22
1.3.1. Hipótesis general	22
1.3.2. Hipótesis específicas	22
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	26



2.1.1.	A nivel internacional	26
2.1.2.	A nivel nacional	29
2.2.	MARCO TEÓRICO	35
2.2.1.	Síndrome de Burnout	35
2.2.2.	Desempeño Laboral.....	54
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	64
2.3.1.	Síndrome de Burnout	64
2.3.2.	Agotamiento emocional	64
2.3.3.	Despersonalización.....	64
2.3.4.	Falta de realización personal	64
2.3.5.	Desempeño Laboral.....	65
2.3.6.	Desempeño de las tareas	65
2.3.7.	Desempeño contextual	65
2.3.8.	Desempeño laboral contraproducente	65

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	66
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	66
3.2.1.	Población.....	66
3.2.2.	Muestra.....	68
3.3.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	69
3.3.1.	Enfoque de investigación	69
3.3.2.	Tipo de investigación	69
3.3.3.	Nivel de investigación.....	69
3.3.4.	Método de investigación	70



3.3.5. Diseño de investigación	70
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	71
3.4.1. Técnicas.....	71
3.4.2. Instrumentos	71
3.4.3. Validez	74
3.4.4. Confiabilidad.....	75
3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....	76
3.5.1. Prueba de normalidad.....	76
3.5.2. Prueba estadística	77
3.5.3. Prueba de hipótesis.....	79
3.5.4. Nivel de significancia.....	79
3.5.5. Regla de decisión	79

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES	81
4.1.1. Resultados para la variable 1: Síndrome de Burnout	81
4.1.2. Resultados para la variable 2: Desempeño Laboral	97
4.2. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVOS.....	111
4.2.1. Resultados para el primer objetivo específico.....	111
4.2.2. Resultados para el segundo objetivo específico.....	112
4.2.3. Resultados para el tercer objetivo específico	114
4.2.4. Resultados para el objetivo general.....	116
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICA.....	117
4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1	117
4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2.....	119



4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3.....	120
4.3.4. Prueba de hipótesis general.....	122
V. CONCLUSIONES.....	124
VI. RECOMENDACIONES	126
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	128
ANEXOS.....	149

Área: Desarrollo y calidad de vida.

Tema: Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

Fecha de sustentación: 12 de enero del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Distribución de la Población en la Región Policial Moquegua por Área. ... 67
Tabla 2	Ficha Técnica del Cuestionario de Medición para la Variable 1 (Síndrome de Burnout). 72
Tabla 3	Especificaciones del Instrumento de Recolección de Datos para el Síndrome de Burnout..... 72
Tabla 4	Denominación de Niveles y Rangos del Instrumento de Recolección de Datos para el Síndrome de Burnout. 73
Tabla 5	Ficha Técnica del Cuestionario de Medición de la Variable 2 (Desempeño Laboral)..... 73
Tabla 6	Especificaciones del Instrumento de Recolección de Datos para el Desempeño Laboral. 74
Tabla 7	Denominación de Niveles y Rangos del Instrumento de Recolección de Datos para el Desempeño Laboral..... 74
Tabla 8	Clasificación de los valores de confiabilidad según el Alfa de Cronbach. .. 75
Tabla 9	Coefficientes Alfa de Cronbach en la Investigación Actual. 75
Tabla 10	Pruebas de Normalidad para las Variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral. 77
Tabla 11	Grado de Relación según Coeficiente de Correlación. 78
Tabla 12	Frecuencia del Síndrome de Burnout en el Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021..... 81
Tabla 13	Dimensiones del Síndrome de Burnout del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021..... 82



Tabla 14	Agotamiento Emocional del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	86
Tabla 15	Despersonalización del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	90
Tabla 16	Falta de Realización del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	94
Tabla 17	Frecuencia del Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	97
Tabla 18	Dimensiones del desempeño laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	98
Tabla 19	Desempeño de las Tareas del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.....	101
Tabla 20	Desempeño en el Contexto del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.....	104
Tabla 21	Desempeño Laboral Contraproducente del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.....	107
Tabla 22	Relación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	111
Tabla 23	Relación entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	113
Tabla 24	Relación entre la falta de Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	114
Tabla 25	Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.....	116



Tabla 26	Correlación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	118
Tabla 27	Correlación entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	119
Tabla 28	Correlación entre la falta de Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021. ..	121
Tabla 29	Correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.	122



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Matriz de consistencia.	150
ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables.	152
ANEXO 3. Consentimiento informado.	153
ANEXO 4. Instrumentos de recolección de datos.	154
ANEXO 5. Base de datos.	156
ANEXO 6. Declaración jurada de autenticidad de tesis.	159
ANEXO 7. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional.	160



ACRÓNIMOS

AE:	Agotamiento Emocional
CIE 11:	Clasificación Internacional de Enfermedades – Versión 11.
D:	Despersonalización
Com:	Comisaría
MBI:	Maslach Burnout Inventory
OMS:	Organización Mundial de La Salud
PNP:	Policía Nacional del Perú
Reg. Pol. Moq.	: Región Policial Moquegua
RP:	Realización Personal
SB:	Síndrome de Burnout
Et al. :	Lista extensa de autores.



RESUMEN

La presente investigación denominada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021”, se planteó como objetivo: determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua; y como hipótesis: el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua. Asimismo, el estudio se enmarcó en el enfoque cuantitativo, de tipo teórica o básica, con alcance descriptiva correlacional, junto a un diseño no experimental de corte transversal y se empleó el método hipotético deductivo, la selección de la muestra se realizó de manera censal, incluyendo un total de 80 efectivos. Para recopilar datos, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizaron 2 cuestionarios debidamente adaptados y empleando una escala Likert, los datos generados fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS en su versión 26. Los resultados descriptivos revelaron que: el 35% del personal administrativo diariamente experimenta agotamiento emocional, un 27% algunas veces a la semana, muestra altos indicadores de despersonalización, y el 32% diariamente exhibe una falta de realización personal; asimismo, un 44% nunca presenta un desempeño laboral contraproducente. En conclusión, determinó que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021, esta relación fue respaldada con un valor de sig.= 0.000 y un coeficiente de correlación de $Rho=-0.874^{**}$, lo que indica una correlación negativa muy fuerte.

Palabras clave: síndrome de Burnout, desempeño laboral, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.



ABSTRACT

The present investigation called "Burnout Syndrome and work performance of the administrative staff of the Moquegua Police Region - 2021", was aimed at: determining the relationship of Burnout Syndrome with the work performance of the administrative staff of the Moquegua Police Region; and as a hypothesis: Burnout Syndrome is significantly related to the work performance of the administrative staff of the Moquegua Police Region. Likewise, the study was framed in the quantitative approach, of a theoretical or basic type, with a descriptive correlational scope, together with a non-experimental cross-sectional design and the hypothetical deductive method was used, the selection of the sample was carried out in a census manner, including a total of 80 troops. To collect data, the survey technique was used and the Maslach Burnout questionnaire and the Ramos-Villagrasa job performance questionnaire were used as instruments, both duly adapted and using a Likert scale, the data generated were processed through the SPSS statistical package in version 26. The descriptive results revealed that: 35% daily experience emotional exhaustion, 27% a few times a week show high indicators of depersonalization, and 32% daily exhibit a lack of personal fulfillment; Likewise, 44% never present counterproductive work performance. In conclusion, it was determined that Burnout Syndrome is significantly related to the work performance of the administrative staff of the Moquegua Police Region - 2021, this relationship was supported with a value of sig. = 0.000 and a correlation coefficient of $Rho = -0.874^{**}$, indicating a very strong negative correlation.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, emotional exhaustion, depersonalization, lack of personal fulfillment.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El ambiente o clima institucional puede representar un riesgo para la salud física y mental del personal policial, esto se debe a las crecientes demandas y largas jornadas laborales a las que se enfrentan en la actualidad: ya que, los efectivos policiales están expuestos a factores de riesgo psicosocial que abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal, estos factores pueden contribuir a la aparición y persistencia de diversas condiciones que afectan la salud mental de los efectivos. Aunque el Síndrome de Agotamiento Profesional no es frecuente en algunas organizaciones estatales, su prevalencia puede ser significativamente mayor entre los efectivos debido a las características inherentes a las funciones desempeñadas en entornos institucionales.

Por lo que este fenómeno ha sido objeto de diversas investigaciones, como la llevada a cabo por Testoni, Nencioni, Ronconi y Alemano (2020), quienes revelan que el 30% de los funcionarios de policía penitenciaria en Italia presentan síntomas de Burnout, este se manifiesta con un 30% de ellos experimentando niveles significativos de agotamiento emocional, un 60% mostrando elevados niveles de despersonalización y un 17% evidenciando menores niveles de realización personal, todo ello a causa de la jornada laboral excesiva.

Del mismo modo, en el contexto nacional, la investigación de Orellana (2018) arroja resultados alarmantes, según sus hallazgos, el 64% de los efectivos de la Región Policial Huaraz presentan un nivel alto de agotamiento emocional, el 40% exhibe un nivel medio de realización personal, mientras que un 38% muestra un nivel alto en



despersonalización. Estas cifras sugieren una problemática extendida entre los efectivos policiales.

Pues en el ámbito del servicio, las relaciones frecuentes y directas que tiene la policía con los que se encuentran en situación de riesgo y sufrimiento, son causa de agotamiento mental; por otro lado, lo relacionado con el contexto organizacional, la sobrecarga de trabajo, la inadecuada distribución de funciones laborales y la asignación ineficiente del tiempo para el desempeño de responsabilidades, incrementan la despersonalización (Gómez, 2021). Así pues, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, inseguridad laboral, así como un reconocimiento y una recompensa institucional inadecuados, aumenta el riesgo de Síndrome de Burnout lo cual implica un inadecuado desempeño laboral.

Por lo tanto, la actual investigación esta estructura por capítulos, que son los siguientes:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos que orientan este estudio.

Capítulo II: Se expone la revisión de literatura a través de marcos teóricos y marco conceptuales, así mismo, se exponen investigaciones preliminares a nivel global, nacional y local.

Capítulo III: Se expone los materiales y métodos, la ubicación geográfica; asimismo, se especifican los criterios para elegir la población y muestra; en cuanto a la metodología de investigación, se fundamenta el enfoque, tipo, diseño y método de la investigación. Luego se describen las características técnicas de recolección de datos de los dos instrumentos de medición, su validez y sus confiabilidades; asimismo las técnicas de procesamiento y análisis de datos con las respectivas estadísticas.



Capítulo IV: Se da a conocer los resultados y discusión a las que arribo en la investigación. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Gran parte de la vida del ser humano se centra en labores profesionales; por ello, las variables presentes en las actividades laborales pueden repercutir negativa o positivamente en la salud y desempeño del servidor. En consecuencia, Schuster, Weitzman, Sass Mikkelsen, MeyerSahling, Bersch, Fukuyama, Paskov, Rogger, Mistree y Kay (2020) mencionan que los colaboradores de algunas organizaciones, en su mayoría públicas, están enfrentando una crisis (psicológico, emocional y físico) en su entorno laboral, los mismos que ocasionan en el trabajador un desgaste en el desempeño laboral. Los servidores administrativos de las entidades públicas no son ajenos al surgimiento de este síndrome, ya que estas cuentan con estructuras laborales rigurosas, regidas por leyes y reglamentos dictados por el estado para desarrollar sus actividades en beneficio de las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (2016), hace referencia a que el agotamiento que se vive en el lugar de trabajo está relacionado con la estructura organizacional, el diseño del puesto, la interacción laboral y las demandas laborales. En ese sentido, el síndrome de Burnout se caracteriza por agotamiento mental y síntomas conductuales como descuido de necesidades, problemas de sueño, alimentación y falta de interacciones sociales. A su vez, como los riesgos psicosociales resultan de una planificación inadecuada del trabajo, de organizaciones y de gestión autoritarias, así como de condiciones sociales inaceptables en el trabajo, tienen consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, como estrés, ansiedad, síndrome de agotamiento, y la



depresión, que pertenecen a problemas sociales y de salud relacionados con el trabajo (Maslach y Leiter, 2016; Samusevica y Striguna, 2023).

A nivel mundial, el SB ha emergido como un trastorno masivo dentro de las organizaciones; por este motivo, se clasifica como la causa número uno de discapacidad en el trabajo. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), se constató que el Síndrome de Burnout afecta al 75% de la población mexicana, y en China, este porcentaje alcanza el 73%; además, en los Estados Unidos, un 59% de los encuestados manifestaron haber experimentado fatiga laboral. En el año 2022, dicha entidad global de salud incluyó el Síndrome de Burnout en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades – 11, con el código QD85 denominado problemas asociados con el empleo y desempleo. Esto implica que todos los países deberían considerar este síndrome como una enfermedad profesional.

En América Latina también se ha estudiado el conocido Síndrome de quemarse por el trabajo, pues según una encuesta realizada por la empresa de publicidad laboral online Bumerán (2022), 8 de cada 10 servidores revelaron ser víctimas del Burnout, ya que el 80% de los encuestados manifestó estar estresado, el 71% se encontraba desmotivado, el 46% luchaba para encontrar tiempo para sí mismo, el 45% no podía escapar del trabajo y el otro 45% indicó tener una mayor carga de trabajo.

De la misma manera en México, se llevó a cabo una tesis que abordó la prevalencia de este síndrome en Policías, mostrando que el 23% presentaba niveles elevados de Burnout, estos resultados reafirman que ejercer la carrera policial expone al individuo a diversos factores que desencadenan el agotamiento, los mismos que comprometen la salud mental y física de los oficiales de policía mexicana (Torres, 2022). Por otro lado, en el Perú, Zapata (2022) descubrió que el 72% de los Efectivos de la



Región Policial Amazonas experimentaban altos niveles de agotamiento emocional, producto del estrés crónico asociado a las condiciones laborales. Estos hallazgos revelan la alta prevalencia del Burnout y su impacto en los efectivos policiales, quienes, abrumados por una gran carga laboral, se ven limitados en la realización de otras actividades.

El personal que labora en una unidad administrativa de la Región Policial Moquegua también se ve afectado por el Síndrome de Burnout, evidenciándose casos de inadecuada atención al usuario, irritabilidad, cambios constantes de humor y un notorio desinterés en el desarrollo de sus actividades dentro de la institución. Además, los efectivos muestran una constante pérdida en la calidad del trabajo y experimentan cansancio debido a diversas incidencias, como la excesiva carga laboral y la inadecuada distribución de tareas; ya que, en muchas ocasiones, se ven obligados a abandonar sus funciones habituales para brindar apoyo en tareas operativas como patrullaje a pie, resguardo escolar y vigilancia de puertas, lo que implica trabajar fuera del horario estipulado.

Además, con la transformación de actividades de trabajo manuales a un formato digital, utilizando herramientas tecnológicas como aplicaciones, añade presión al personal administrativo, quienes deben mantener registros precisos, gestionar la logística y cumplir con normativas legales y regulaciones específicas, por lo que esta transición también contribuye al agotamiento emocional y al estrés crónico. Todas estas responsabilidades llevan al personal policial a situaciones de Burnout, manifestadas en alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal, lo que, a su vez, afecta negativamente su desempeño laboral, en específico por la baja eficiencia y calidad en la ejecución de tareas, escasa colaboración en equipo de trabajo, falta de



promoción de un ambiente positivo y por último tardanzas e incluso absentismo del personal.

Con base en lo anterior, y considerando que es un problema de actualidad que además es de interés de los profesionales de las ciencias policiales, se vio la necesidad de realizar una investigación que permita responder a la siguiente interrogante:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿En qué medida el Síndrome de Burnout tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida el agotamiento emocional tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021?
- ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021?
- ¿En qué medida falta de realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021?



1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas

- El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- La falta de realización personal tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Una de las problemáticas relacionadas con el estrés laboral es el Síndrome de Burnout, a consecuencia de que daña la motivación cognitiva y emocional de los servidores, provocando la pérdida de interés y desgana para trabajar, deteriorando su desempeño laboral al condicionar su productividad, bienestar laboral y sentido de pertenencia en su entorno de trabajo; los profesionales que más a menudo padecen esta condición son los que se especializan en el cuidado y protección de las personas (Periñan



et al., 2022). En este sentido, el trabajo policial es una profesión que implica la exposición constante a situaciones peligrosas que ponen en peligro la salud y el desempeño laboral.

La justificación de esta investigación se basa en criterios esenciales, la factibilidad del estudio, se respalda en la disponibilidad de recursos necesarios y el acceso a la muestra investigada; además, se destaca por su originalidad al explorar la interacción de variables poco estudiadas en la población seleccionada. En un plano más personal, se vincula con la obtención del Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social a través de esta tesis, permitiendo aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas durante la etapa universitaria.

Asimismo, la relevancia social de este trabajo se enfoca en el Síndrome de Burnout, un problema creciente que impacta en la salud de los efectivos policiales y en la calidad del servicio que brindan; este trastorno, afecta las relaciones comunitarias, acarreando altos costos sociales y económicos (Yupari et al., 2022). Por lo que, el estudio contribuye en mejoras de las condiciones laborales del personal administrativo al identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, lo que podrá llevar a implementar medidas de prevención y apoyo para evitar el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Asimismo, comprender estas relaciones, ayuda a promover un ambiente laboral más saludable, fomentando la calidad de vida y el bienestar del personal, lo que a su vez tiene impacto positivo en la productividad y el clima organizacional.

Asimismo, la investigación posee implicaciones prácticas significativas para los profesionales de las ciencias policiales, ya que los hallazgos obtenidos se emplearán para mejorar las condiciones laborales y ofrecer talleres y/o programas de bienestar destinados



a disminuir el agotamiento que enfrentan los efectivos, con el objetivo de mejorar su desempeño laboral y alcanzar las metas organizacionales.

El valor teórico de este estudio radica en la sistematización y creación de conocimiento a partir de teorías relacionadas con el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Además de aportar a la literatura científica respecto a la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el ámbito policial. Este proceso se basó en la búsqueda y evaluación de información confiable en Notas primarias, como libros, artículos científicos y trabajos de tesis, proporcionando una visión realista sobre la Región Policial Moquegua – Sede Administrativa. Los resultados obtenidos permitieron contrastar teoría y realidad, aportando al conocimiento científico.

Finalmente, este estudio contribuye metodológicamente, ya que se aplicó el método científico para identificar el problema de investigación, plantear objetivos y formular hipótesis. La utilización de técnicas y herramientas de recolección de datos con validez y confiabilidad actuará como un modelo para futuras investigaciones en contextos similares.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.



- Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- Precisar la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Hernández-Corona y Rojas-Solís (2022) en su estudio denominado “Síndrome de Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida de oficiales de policía mexicanos: a un año de pandemia por Covid-19”; se propusieron como objetivo analizar la prevalencia del Burnout y satisfacción con la vida en policías. En cuanto a la metodología, fue un estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, con alcances exploratorios, descriptivos y correlacionales. Los resultados a los que arribaron fueron que el 50% presentó alto agotamiento emocional, el 87% alta despersonalización y el 50% baja realización personal. Los autores concluyen manifestando que, los niveles moderados de angustia estuvieron presentes, hallazgo que concuerda con la presencia de Síndrome de Burnout.

Uriarte (2022) en su investigación denominada “Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en policías del cantón Naranjito – Ecuador”; se planteó como objetivo determinar la relación entre los rasgos de personalidad y el Burnout. En cuanto a la metodología, se realizó bajo el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con corte transversal y de alcances descriptivo correlacional. Entre los resultados, identificó un agotamiento leve entre los agentes a nivel mundial, los rasgos de personalidad dominantes fueron la amabilidad y la responsabilidad. Finalmente, mediante el análisis



estadístico correlacional, la autora concluye manifestando que existe una relación significativa entre los rasgos de personalidad y el Síndrome de Burnout, especialmente la apertura y el neocriticismo.

Seguidamente, Gomes, Ribeiro, y Gomes (2022) desarrollaron la investigación sobre “El impacto del agotamiento en el desempeño de los oficiales de la policía y la intención de rotación: el papel moderador de la satisfacción por compasión”; teniendo como objetivo analizar el impacto del agotamiento en el rendimiento y la intención de rotación de las fuerzas policiales portuguesas; utilizando para ello una metodología cuantitativa, de tipo no experimental, de carácter transeccional con alcance correlacional. Los resultados mostraron que: el agotamiento emocional se relacionó negativamente con el rendimiento laboral ($\rho = -0.21$; $p < 0.01$); el agotamiento emocional se relacionó positivamente con la intención de cambio; aunque la satisfacción por compasión tuvo un impacto positivo en el rendimiento laboral. Llegando a la conclusión que los profesionales con mayores niveles de Burnout tienen un peor desempeño laboral.

Ogińska-Bulik y Juczyński (2021) en su tesis “Síntomas de Burnout y estrés postraumático en policías estadounidenses expuestos a eventos traumáticos”; de los cuales el objetivo de su estudio fue determinar el papel mediador que juega la rumiación en la relación entre el Burnout y el trastorno por estrés postraumático entre los agentes de la policía. En cuanto a la metodología, fue un estudio transversal. Los resultados a los que arribaron fueron los siguientes: los policías examinados informaron haber experimentado varios tipos de eventos traumáticos relacionados con su trabajo. Finalmente, concluyen manifestando que los planes de intervención para los agentes de policía deben centrarse en fortalecer



los recursos de gestión del estrés de manera reflexiva, dando así un nuevo significado a las situaciones experimentadas y un mejor afrontamiento.

Montero, Cortez y Hernández (2020) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e inventivos”; se plantearon como objetivo analizar si existe relación entre el Burnout y el sistema de bienestar e inventivos de la PNC. Para ello se utilizó un diseño descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que no se encontró prevalencia del Síndrome de agotamiento y más de la mitad de efectivos dijeron haber recibido beneficios e incentivos en el último año. Los autores concluyen afirmando que las intervenciones psicosociales son necesarias y oportunas para reducir los niveles de agotamiento emocional para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los agentes policiales.

Rocha y Shimizu (2018) abordan el tema “Síndrome de Burnout y calidad del sueño entre policías militares de Teresina, Piauí – Brasil”; en el cual se plantearon como objetivo analizar la correlación entre el Síndrome de Burnout y la calidad del sueño relativa entre policías militares. Metodológicamente, es un estudio transversal, descriptivo y cuantitativo. Los resultados a los que arribaron fueron que la duración del sueño se asoció de forma significativa, inversa y moderada con el agotamiento emocional ($p=0.003$); el agotamiento del estado de ánimo se asoció de forma moderadamente significativa con la calidad del sueño ($p = 0.004$); la despersonalización mostró una correlación significativa pero débil con la calidad del sueño ($p=0.03$). Llegando a la conclusión que los dominios del Burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización se asociaron significativamente con la calidad del sueño.



2.1.2. A nivel nacional

Buamsche y Guerrero (2022) en su tesis denominada “Síndrome de Burnout y motivación laboral en agentes policiales durante la pandemia de la Covid-19 en Lima Metropolitana”; se plantearon como objetivo analizar la relación entre las variables Síndrome de Burnout y motivación laboral. En cuanto a la metodología, fue un estudio básico, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. Los resultados descriptivos a los que arribaron fueron los siguientes: el 54.2% presentó un nivel intermedio de Síndrome de Burnout, mientras que el 51.9% también presentó un nivel intermedio de motivación laboral. Finalmente concluyen señalando que existe una correlación negativa entre las variables exploradas ($Rho = -0.31$), pues a mayor presencia de Síndrome de Burnout menor es la motivación de los efectivos en el trabajo.

Zapata (2022) en su estudio titulado “Síndrome de Burnout en Efectivos Policiales de la Región Policial Amazonas frente a la covid-19, 2021”; se planteó como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en Efectivos Policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas. Asimismo, realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados de este estudio fueron los siguientes: el 72% de efectivos policiales presentan niveles altos de agotamiento emocional, el 39% presentan niveles medios de despersonalización y, por último, el 54% de efectivos policiales presentan también niveles medios de realización personal. La autora concluye señalando que la mayoría de los efectivos policiales que laboran en el distrito de Chachapoyas presentan riesgo a padecer Síndrome de Burnout.



Beramendi y Solórzano (2022) en su tesis denominada “Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la división de Investigación Criminal en tiempos de pandemia en Huancayo - 2021”; se plantearon como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en tiempos de pandemia en efectivos policiales. Dicha investigación se posiciona en el diseño no experimental de método cuantitativo, tipo básico y con nivel descriptivo. Los resultados descriptivos indican que el 62.50% presentan bajo agotamiento emocional, el 59.38% presenta baja despersonalización y el 50% presenta baja realización personal. Los autores concluyeron señalando que los policías pertenecientes a la división de Investigación Criminal de la ciudad de Huancayo presentaron niveles bajos de Síndrome de Burnout durante el año de pandemia 2021.

Gutiérrez (2022) en su tesis denominada “Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la VIII Macro Región Policial Ayacucho 2022”, se propuso como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la institución estudiada. La metodología adoptada consistió en un diseño no experimental de corte transversal, utilizando una muestra de 40 trabajadores del área administrativa. Además, aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional de tipo básico, empleando la técnica de encuesta. Los resultados de la encuesta revelaron que el 42,50% de los participantes percibieron un nivel elevado de estrés laboral en la institución, mientras que el 57,50% consideró que este nivel era muy alto. En cuanto al desempeño laboral, el 47,50% lo calificó como deficiente, mientras que el 52,50% lo consideró regular. Los análisis inferenciales demostraron una correlación negativa significativa, representada por el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) igual a -0,490, con un valor de p inferior al nivel de significancia. Además,



se observaron correlaciones inversas entre el estrés laboral y las dimensiones de motivación y capacidad laboral del desempeño laboral, con coeficientes de correlación de -0,535 y -0,465 respectivamente. Sin embargo, no se encontró una relación significativa con la dimensión del ambiente laboral.

Alegre (2022) en su investigación sobre la “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú, Huaraz 2022”; se propuso como objetivo analizar la motivación y rendimiento laboral del personal administrativo en dicha unidad. Optó por un enfoque cualitativo de estudio aplicado no experimental, empleando un diseño fenomenológico y seleccionando el método de estudio de casos como estrategia de investigación. La población objeto de estudio consistió en 15 empleados del área administrativa, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados indicaron, en general, niveles positivos de motivación y desempeño laboral, aunque se identificaron problemas pendientes de solución. Estos problemas incluyeron la necesidad de una mejor remuneración, el reconocimiento por parte de la institución, oportunidades de crecimiento profesional, un ambiente laboral mejorado y una organización más eficiente, junto con la continuidad de un plan de capacitación sólido. En conclusión, aunque se evidenció una motivación adecuada, la presencia de ciertos factores sugiere la posibilidad de cambios que podrían impactar el desempeño laboral. Además, la autora subrayó la importancia de abordar estos aspectos para lograr mejoras significativas tanto para la Unidad de Dirtepol como para la institución policial en su conjunto.

Bautista y Velarde (2021) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y la Motivación Laboral en policías del Destacamento de Protección de



Carreteras Virú”, se propusieron investigar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Motivación Laboral en el personal de dicho destacamento. Emplearon un diseño de investigación descriptivo de tipo correlacional con un enfoque transversal; la muestra de estudio estuvo compuesta por 46 efectivos. Los resultados de su investigación revelaron una correlación negativa significativa ($Rho = -0.402^{**}$) entre el Síndrome de Burnout y la Motivación Laboral en los efectivos del Destacamento de Protección de Carreteras Virú, Virú - 2021, con un nivel de significancia de $p = 0.006$. Este hallazgo sugiere que a medida que el Síndrome de Burnout aumenta, la Motivación Laboral tiende a disminuir, indicando una relación inversa entre ambas variables.

Ventura y Vásquez (2021), en su estudio titulado "Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de una dependencia de la ciudad de Chiclayo", se plantearon como objetivo principal evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral. En cuanto a la metodología, aplicaron un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal. En cuanto a los resultados arribaron que el 31.33% presenta alto nivel de estrés debido a la sobrecarga laboral y el 82% presento bajo desempeño laboral. Finalmente, los autores concluyen su investigación manifestando que existe una correlación inversa significativa ($\rho = -,812^{**}$; $p=0.000$) entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en una dependencia policial.

Franco y Pintado (2021) en su tesis denominada “Síndrome de Burnout en el desempeño laboral durante el COVID – 19 en policías de la División Policial Norte 1, Lima - 2021”; se plantearon como objetivo determinar el impacto del Burnout en el desempeño laboral entre agentes policiales. Realizaron un estudio de tipo básico transversal, con un enfoque cuantitativo - explicativo y un diseño



no experimental. Los resultados de este fueron los siguientes: el 55% presentan un nivel medio de Burnout y el 45% presenta un nivel regular de desempeño laboral. Finalmente, los autores concluyen señalando que el Síndrome de Burnout tiene un impacto en el desempeño laboral de los efectivos policiales.

Franco (2021) en su estudio titulado "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Efectivos Policiales en la Comisaría de Familia de Moyobamba en 2021", se propuso como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los efectivos policiales en dicha comisaría. La investigación se clasificó como básica, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población y muestra incluyeron a 34 policías, y se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, siendo el cuestionario el instrumento empleado. Los resultados revelaron que el nivel de gestión administrativa fue calificado como medio en un 53%, mientras que el desempeño laboral se situó en un nivel medio del 50%. La autora concluyó indicando que existe una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los efectivos policiales de la Comisaría de Familia de Moyobamba en 2021. Especificó que el coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,474, lo que denota una correlación positiva moderada, y el valor p fue igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,05$), respaldando así la significancia estadística de la relación identificada.

Lindo y Parejas (2020) en su trabajo de investigación denominada "Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú"; se plantearon como objetivo establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito peruano. En cuanto a la metodología de investigación, fue de enfoque cuantitativo, con un



diseño no experimental – transversal y de alcance correlacional. Los hallazgos de este trabajo son los siguientes: el 67.6% de efectivos presentó un alto grado de agotamiento emocional, el 88.2% de efectivos mostró un alto grado de despersonalización y por últimos el 97.1% de efectivos policiales mostró un bajo sentido de realización personal. Se extrajo la siguiente conclusión: a nivel general, se observaron niveles elevados de síndrome de Burnout en más de la mitad de la muestra.

Portocarrero (2019) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y clima organizacional del personal Policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019”; se planteó como objetivo establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y clima organizacional del personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019. En cuanto a la metodología, esta investigación es un estudio correlacional, de tipo transversal, con un diseño no experimental – transeccional. Concluye señalando que: existe relación significativa, entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional, asimismo la muestra reporta niveles favorables para el clima organizacional, sin embargo, para el Síndrome de Burnout, el personal Policial se ve afectado en gran medida (94%) en la dimensión despersonalización.

Orellana (2018) en su estudio denominado “Síndrome de Burnout en Policías de Tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017”; se planteó como objetivo determinar los niveles de Síndrome de Burnout que presentan los Policías de Tránsito de la Región Policial de Huaraz – 2017. Realizó un estudio de tipo descriptivo y con un diseño no experimental. Los resultados de este estudio fueron los siguientes: el 64% de efectivos presentan un nivel alto de agotamiento emocional, un 40% de efectivos presentan media realización personal y por último



un 38% de efectivos policiales presentan un nivel alto en despersonalización. finalmente, la autora concluyó señalando que hay un número considerable de efectivos policiales con niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, motivo por el cual sugiere realizar el un programa de intervención para prevenir el síndrome de trabajador quemado en efectivos que presentan servicios en la unidad de tránsito.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, también conocido simplemente como Burnout, es una condición de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico en el trabajo u otros aspectos de la vida. Se caracteriza por sentirse extremadamente cansado y con falta de interés o motivación en las actividades diarias. Al respecto, Perea (2020) afirma que la aparición de esta afección es provocada por estímulos que se dan en el ambiente laboral, sin embargo, estos factores son altamente dependientes de la personalidad del individuo, así como de otras variables (edad, años de servicio, cargo, etc.); cualquier profesional capacitado para el puesto puede padecer este síndrome, ya que las consecuencias radican en las condiciones personales, organizacionales y laborales que las personas deben respetar.

2.2.1.1. Características del Síndrome de Burnout.

Según Maslach y Jackson (como se citó en Hojda, 2022) reconocidos por su contribución pionera al estudio del Burnout, identificaron las siguientes características de este síndrome:



- Agotamiento emocional: se evidencia a través del cansancio tanto mental como físico, así como de una sensación de impotencia ante el trabajo y, en ocasiones, frente a situaciones comunes de la vida. Se experimenta una falta de motivación para llevar a cabo las tareas y todo el peso laboral se siente como excesivo.
- Despersonalización: la persona comienza a adoptar comportamientos solitarios y se distancia de las interacciones sociales. Su actitud hacia los demás se vuelve distante y fría. Se observan ausencias deliberadas para evitar las relaciones tanto internas, con colegas de trabajo, como externas, con clientes, en el entorno laboral. Este aislamiento generalmente se manifiesta de manera pasiva, reflejándose únicamente en el rechazo de cualquier contacto humano. No obstante, hay situaciones en las que este aislamiento se convierte en activo, resultando en un comportamiento agresivo y desafiante por parte de la persona que lo experimenta.
- Baja realización personal: la persona experimenta sentimientos de no encajar tanto a nivel profesional como personal; se experimenta una pérdida de la satisfacción que antes se encontraba en el trabajo, surgiendo una sensación de ineficacia y una percepción negativa de uno mismo, donde la persona siente que sus esfuerzos no son suficientes. En ocasiones, este malestar puede ser disfrazado con una excesiva motivación y entusiasmo por el trabajo, pero estas estrategias continúan generando un impacto negativo en la persona, contribuyendo a un aumento significativo de su agotamiento.

- Estas características ofrecen un enfoque integral del síndrome de Burnout, demostrando la complejidad y los diversos aspectos que afectan a quienes lo experimentan, brindando una comprensión más profunda (Monroy, 2022).

2.2.1.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout.

Maslach (como se citó en Cajusol, 2023) considera que las siguientes 3 dimensiones son fundamentales para comprender y medir el Síndrome de Burnout en el ámbito laboral:

2.2.1.2.1. Agotamiento emocional.

Esta dimensión es la característica central y manifestación más obvia de este complicado Síndrome, pues se refiere a la sensación de agotamiento físico y emocional que experimenta una persona debido a su entorno laboral, donde se enfrenta a altas demandas, presión constante y falta de control sobre su trabajo. Por lo que es importante abordar el AE, ya que puede tener efectos significativos en la estado físico y mental de una persona (Maslach, como se citó en Cajusol, 2023).

Al respecto, Maslach y Leiter (2016) identifican los siguientes indicadores para esta dimensión:

- **Fatiga constante:** la fatiga constante se refiere a la sensación persistente de agotamiento extremo, tanto a nivel físico como mental, que se manifiesta de manera continua y que afecta negativamente la capacidad de una persona para funcionar con normalidad. Esta sensación de cansancio abrumador puede persistir a lo largo del día,



independientemente de la cantidad de descanso o sueño que se haya tenido, y puede llevar a una disminución drástica de la energía y la vitalidad (Langle, 2023).

- **Irritabilidad y cambios de humor frecuentes:** este indicador se refiere a la tendencia a experimentar cambios emocionales significativos, como la irritabilidad, el enojo y la frustración, de manera más frecuente de lo habitual. Las personas con agotamiento emocional a menudo encuentran que reaccionan de manera exagerada a situaciones que normalmente no generarían tales respuestas emocionales, estos cambios de humor pueden afectar las relaciones interpersonales y la calidad de vida en general (Rodríguez, 2021).
- **Dificultad para concentrarse en tareas laborales:** la dificultad para concentrarse en tareas laborales se manifiesta como la incapacidad de mantener la atención y el enfoque en las responsabilidades laborales. Esta dificultad puede llevar a errores frecuentes en el trabajo y a una disminución del rendimiento laboral. Las personas con este síntoma a menudo encuentran que su mente divaga con facilidad, lo que les impide completar sus tareas de manera eficiente (Contreras, 2023).
- **Falta de energía y motivación:** la falta de energía y motivación se refiere a la disminución de la vitalidad y la voluntad de realizar tareas laborales. Las personas que experimentan este síntoma pueden sentir que carecen de la energía necesaria para abordar sus responsabilidades laborales y pueden perder interés en el trabajo en general (Carceller, 2022). Esto a menudo conduce a una menor productividad y a la pérdida de la satisfacción laboral.



- **Insomnio y problemas de sueño:** este síntoma se caracteriza por la presencia de dificultades para conciliar el sueño, mantenerlo o despertarse temprano debido a la preocupación constante relacionada con el trabajo y el agotamiento emocional. El insomnio y los problemas de sueño pueden afectar significativamente la calidad del descanso de una persona, lo que, a su vez, contribuye al ciclo de agotamiento (Sabio et al., 2019).
- **Sentimiento de sobrecarga por demandas laborales:** el sentimiento de sobrecarga se refiere a la percepción de que las demandas laborales y las responsabilidades son abrumadoras y excesivas. Las personas con este síntoma pueden sentir que están constantemente luchando contra una carga inmanejable de trabajo, lo que aumenta su sensación de agotamiento y estrés (Caballero, 2021).
- **Agotamiento físico y mental después del trabajo:** este síntoma implica sentir un agotamiento profundo y una sensación de debilidad tanto física como mental después de finalizar la jornada laboral. La persona puede experimentar una falta de energía y recursos emocionales para participar en actividades personales y familiares fuera del entorno laboral (Brasil, 2023).

2.2.1.2.2. Despersonalización.

Maslach (como se citó en Cajusol, 2023) menciona que esta segunda dimensión se refiere al desarrollo de actitudes negativas y un distanciamiento emocional hacia los demás, especialmente hacia aquellos con quienes se interactúa en el entorno laboral, pues el servidor tiende a tratar a los demás como objetos en lugar de individuos con necesidades y



emociones. Según las palabras de Cassinello (2022), informa también que se conoce a la despersonalización como el cinismo. Estos comportamientos a menudo mantienen a los sujetos en la idea de que las personas a las que brindan un servicio les producen problemas, por ello optan por aislarse usando etiquetas despectivas sobre los demás y tratan de culparlos por su frustración y sus propios fracasos en el cumplimiento de los compromisos laborales.

Según Maslach y Leiter (2016) mencionan que la despersonalización contiene indicadores que evalúan lo siguiente:

- **Tratar a los demás en el trabajo de manera impersonal:** este indicador se refiere a la tendencia a interactuar con colegas, usuarios u otras personas en el entorno laboral de manera mecánica, distante y sin considerar sus necesidades, emociones o individualidad. En lugar de establecer conexiones significativas, la persona se comunica de manera superficial y despersonalizada, lo que puede afectar negativamente la calidad de las relaciones laborales (Hidalgo, 2019).
- **Falta de empatía hacia los compañeros de trabajo y clientes:** la falta de empatía implica una disminución en la capacidad de comprender y compartir las emociones y experiencias de los demás en el trabajo. Las personas que experimentan este síntoma pueden mostrar una apatía general hacia las preocupaciones y necesidades de sus colegas y clientes, lo que puede tener un impacto negativo en la colaboración y la satisfacción laboral (Ferrer, 2018).
- **Sentimiento de que las personas con las que se trabaja son casos u objetos:** este síntoma se relaciona con la percepción de que las personas



en el entorno laboral son tratadas como casos a resolver o simplemente como objetos que cumplen una función en lugar de ser consideradas como individuos con sus propias necesidades y dignidad. Esto puede llevar a una actitud deshumanizadora hacia los demás y a una desconexión emocional (Alcaraz et al., 2023).

- **Distanciamiento emocional de las interacciones laborales:** el distanciamiento emocional implica una retirada emocional de las interacciones laborales. Las personas con este síntoma pueden mostrar una falta de involucramiento emocional en su trabajo y en las relaciones laborales, lo que resulta en una desconexión emocional y en una actitud apática hacia las responsabilidades laborales (Aguirre et al., 2018).
- **Comportamientos de evitación social en el trabajo:** este indicador se relaciona con la tendencia a evitar activamente las interacciones sociales en el entorno laboral. Las personas que experimentan este síntoma pueden retirarse de las conversaciones, evitar el contacto con colegas o clientes y buscar la soledad en el trabajo como una forma de lidiar con el agotamiento emocional (Lorza, 2019).
- **Actitudes negativas y cínicas hacia los demás en el entorno laboral:** las actitudes negativas y cínicas implican el desarrollo de una visión pesimista y desconfiada hacia las intenciones y acciones de los demás en el trabajo. Las personas con este síntoma pueden expresar sarcasmo, cinismo y críticas constantes hacia sus compañeros de trabajo, lo que puede crear un ambiente laboral tenso (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2016).



- **Falta de interés en las preocupaciones y necesidades de los demás:** este indicador se relaciona con la pérdida de interés en las preocupaciones y necesidades de los colegas de trabajo, clientes u otras personas en el entorno laboral. La persona puede mostrar apatía hacia las inquietudes de los demás, lo que afecta la calidad de las relaciones y la colaboración en el trabajo (Bittar, 2018).

2.2.1.2.3. Falta de realización personal.

También llamado menor realización personal, Maslach (como se citó en Cajusol, 2023) manifiesta que esta tercera dimensión del Síndrome de Burnout hace referencia a la percepción de que uno no está logrando sus metas personales y profesionales en el trabajo pues las personas con baja realización personal pueden sentir que su trabajo carece de significado y que no están alcanzando su potencial; siguiendo esa línea, Moreno Jiménez y Garrosa (2013) señalan que el sujeto tiene la sensación de no poder lograr nada y no tiene más remedio que fracasar; al mismo tiempo, este se siente como alguien completamente ineficaz e incapaz de mejorar las funciones encomendadas en su centro de labores. Según Maslach y Leiter (2016) los indicadores de para medir esta dimensión son:

- **Sentimiento de ineficacia en el trabajo:** este indicador se refiere a la percepción de que uno es ineficaz en sus tareas laborales, a pesar de los esfuerzos realizados. Las personas que experimentan este síntoma pueden sentir que no están cumpliendo con sus responsabilidades de manera competente, lo que puede llevar a una disminución de la autoestima en el ámbito laboral (Cerviño, 2020).



- **Dificultad para encontrar significado y propósito en la labor realizada:** la dificultad para encontrar significado implica que el trabajo carece de un propósito personal o sentido, lo que puede resultar en una sensación de vacío y desmotivación. Las personas pueden cuestionar la relevancia de sus tareas laborales en relación con sus valores y objetivos personales (Blanca & Arias, 2018).
- **Sensación de falta de logros y satisfacción en el trabajo:** la falta de logros se refiere a la percepción de que no se han alcanzado metas laborales significativas, lo que puede llevar a una disminución de la satisfacción en el trabajo. Las personas pueden sentir que su esfuerzo no se traduce en logros significativos (Párraga et al., 2018).
- **Percepción de estancamiento en la carrera laboral:** la percepción de estancamiento implica sentir que no hay oportunidades de crecimiento profesional o avance en la carrera laboral. Las personas pueden experimentar una sensación de estar atrapadas en una posición laboral sin perspectivas de desarrollo (Sánchez, 2015).
- **Falta de entusiasmo y motivación por el trabajo:** la falta de entusiasmo se relaciona con la pérdida de interés y motivación por las responsabilidades laborales. Las personas pueden experimentar una disminución significativa en su energía y entusiasmo en el trabajo, lo que afecta negativamente su desempeño y satisfacción (Blanco, 2018).
- **Desinterés en el desarrollo profesional:** este indicador se refiere a la falta de interés en la búsqueda de oportunidades de desarrollo profesional, como capacitación o formación adicional. Las personas

- pueden mostrar apatía hacia el crecimiento y la mejora en su campo laboral (Rodríguez, 2017).
- **Disminución de la autoestima relacionada con el trabajo:** la disminución de la autoestima laboral implica una percepción negativa de uno mismo en relación con el trabajo. Las personas pueden sentir que no son valiosas o competentes en su entorno laboral, lo que afecta su autoimagen (Herrán, 2022).
 - **Falta de satisfacción con los logros profesionales:** la falta de satisfacción con los logros se refiere a la insatisfacción generalizada con los resultados profesionales obtenidos a lo largo de la carrera. Las personas pueden experimentar una sensación de insatisfacción y desánimo en relación con sus logros en el trabajo (Figuroa, 2022).
 - Las tres dimensiones antes desarrolladas interactúan e influyen entre sí dinámicamente. Por ejemplo, el sujeto que presente un estado de ánimo negativo en su centro de labores, lucirá agotado emocionalmente y presentará menor realización personal.

2.2.1.3. Teoría Tridimensional del Burnout de Maslach.

El modelo teórico acerca del S.B. propuesto por Maslach, es considerado como un modelo de proceso porque implica las características del ambiente de trabajo y las características personales de los individuos (Sánchez, 2020). Desde un principio fue complicado definir el Síndrome de Burnout; no obstante, los esfuerzos se han centrado en modelos teóricos de tres componentes o dimensiones de Burnout, lo que condujo a Maslach investigar este síndrome desde una perspectiva multidimensional (Olivares, 2017).



Así pues, el modelo tridimensional de Maslach y Jackson proporciona una comprensión integral del Burnout, pues lo configuran como un síndrome tridimensional caracterizado por un alto agotamiento emocional, una alta despersonalización y falta de realización personal, y estas son una respuesta al estrés laboral crónico que consiste en actitudes y sentimientos negativos sobre los compañeros de trabajo y el propio rol profesional. Esta definición de síntomas es utilizada para comprender este síndrome de agotamiento emocional porque sin duda es el concepto de Burnout más utilizado a nivel mundial. Pues es una herramienta fundamental e invaluable en el campo laboral y la salud mental, ya que nos ayuda a comprender y abordar el agotamiento emocional en entornos de trabajo que implican un alto nivel de interacción humana y demandas emocionales.

En relación con esto, Moreno-Jiménez y Garrosa (2013) realizan un análisis y explican que este modelo teórico evalúa la relación entre las 3 dimensiones del SB: la cognición (falta de realización personal en el trabajo), estado de ánimo (agotamiento emocional) y la actitud (despersonalización).

2.2.1.4. Niveles del Síndrome de Burnout.

Rodríguez (2017) manifiesta que según el Inventario de Burnout de Maslach los niveles de Síndrome de Burnout pueden presentarse de la siguiente manera:

- **Alto:** en este nivel, el SB se muestra por el cansancio y la fatiga que en ocasiones pueden experimentar los servidores con la actividad física y/o



mental; al mismo tiempo lo evidencian con sus actitudes negativas e insensibilidad hacia las emociones de los demás y los sentimientos hacia sus compañeros. Este es un problema que dificulta sus actividades o de los demás.

- **Medio:** en este nivel, el SB se muestra de una manera parcial que le hace irrelevante en sus actividades físicas o mentales y actitudes hacia el cansancio, la negatividad y la insensibilidad hacia las emociones de los compañeros.
- **Bajo:** en este nivel, el SB no se muestra de manera general o parcial, es decir, si los servidores se encuentran cansados, fatigados, deprimidos e insensibles hacia sí mismos o hacia sus compañeros de trabajo, no son tan significativos.

2.2.1.5. Factores que causan el Síndrome de Burnout.

En el estudio llevado a cabo por Leiter y Maslach (como se citó en Morales, 2021) acerca de los factores de riesgo en el contexto empresarial vinculados al síndrome de Burnout ha contribuido a la identificación de las siguientes causas fundamentales:

- **Sobrecarga en el trabajo:** esta situación se origina cuando los empleados experimentan una sobrecarga de funciones o actividades y perciben que disponen de un tiempo insuficiente o carecen de los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas. Cuando se desarrolla el síndrome de Burnout, se hace evidente que existe un desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad física, mental y emocional del trabajador para cumplirlas. Para Martins (2023) la sobrecarga de



trabajo se manifiesta cuando alguien se ve inmerso en una labor excesiva, ya sea por un esfuerzo continuo intenso o largas jornadas laborales. Este exceso de carga laboral puede provocar una sensación de estrés y agotamiento, teniendo repercusiones negativas en la salud mental y en la calidad de vida. Además, es fundamental destacar que este fenómeno no solo impacta en el bienestar personal, sino también puede tener consecuencias en el rendimiento laboral y en las relaciones interpersonales.

- **Recompensas defiendes:** esta situación se presenta cuando los empleados perciben que las empresas no valoran el esfuerzo que dedican a sus labores, y aunque a menudo se relaciona con la compensación económica, existen otros factores de igual o mayor relevancia que no se limitan al aspecto monetario (flexibilidad en los horarios, el reconocimiento público, las oportunidades de desarrollo profesional, etc.). Lo que realmente importa a las personas es que sus empleadores o superiores reconozcan su contribución y comprendan cómo impactan en el éxito de la organización. El bienestar emocional de los trabajadores se centra en las recompensas y la apreciación por parte de la empresa.
- Además, Salazar y Lascano (2021) destacan que la falta de promoción y reconocimiento en el entorno laboral puede hacer que los individuos se sientan infravalorados y con una autoestima baja, lo que, en última instancia, puede desencadenar agotamiento profesional. Es esencial comprender que el reconocimiento y el desarrollo de los empleados son



componentes clave para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.

- **Falta de control:** muchos trabajadores, al limitarse a ser meramente ejecutivos y obedecer órdenes, experimentan una sensación de falta de autonomía y la incapacidad de tomar decisiones; en ocasiones, sienten que la empresa toma decisiones que afectan sus vidas laborales sin tener en cuenta su opinión, como cambios de ubicación laboral, viajes inesperados, entre otros. Por lo que la carencia de control que experimenta un empleado tiene un impacto directo en sus niveles de agotamiento y puede aumentar la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout (Leiter y Maslach; como se citó en Morales, 2021).
- Por lo tanto, empoderar a los trabajadores, brindándoles cierto grado de autonomía y participación en la toma de decisiones, puede ser fundamental para reducir el estrés laboral y promover un entorno de trabajo más saludable y sostenible.
- **Cambios sociales o tecnológicos continuos:** el entorno social en constante evolución, impulsado por la influencia y la integración de nuevas tecnologías, provoca que los profesionales experimenten un estrés crónico al enfrentar la necesidad constante de adaptarse a estos cambios, ya que la falta de adaptación puede llevar a un rezago en términos tanto laborales como personales, especialmente cuando existe resistencia al cambio.
- Es crucial reconocer que la capacidad de adaptación y la disposición a abrazar nuevas tecnologías y enfoques son competencias esenciales en



el mundo laboral actual, y la resistencia a los cambios puede limitar el progreso y el crecimiento tanto a nivel profesional como personal (Salazar, 2021).

- **Estructura y clima sociolaboral:** el entorno laboral da lugar a numerosas expectativas en cada empleado, por lo tanto, si una organización se adhiere a una filosofía intrincada y poco adaptable, donde la comunicación es deficiente y el liderazgo escaso, aumenta la probabilidad de que los trabajadores desarrollen el síndrome de Burnout; en cuanto a la estructura organizativa, algunas empresas mantienen procesos rígidos y carecen de flexibilidad, mientras que otras adoptan un enfoque más informal y están abiertas a cambios constantes (Salazar y Lascano; 2021). La elección de una estructura adecuada puede influir significativamente en la eficiencia y la satisfacción de los empleados.

2.2.1.6. Factores Sociodemográficos Facilitadores del Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout puede estar influenciado por una variedad de variables sociodemográficas que actúan como factores facilitadores o desencadenantes, sin embargo, es importante destacar que la relación entre estas variables y el Burnout puede ser compleja y multifacética, y no necesariamente causan el síndrome por sí solas. Según las investigaciones de, Estrada y Gallegos (2020) señalan que las variables sociodemográficas que más afectan la incidencia de Burnout son:



- **Género:** las mujeres serán principalmente el grupo más vulnerable por diferentes motivos, como la doble carga de la mujer, trabajos que impliquen el ejercicio profesional – deberes, y la selección de determinadas especialidades profesionales prolongaría el papel de la mujer (Leiter, 2020).
- **Edad:** aunque no parece afectar a la aparición del síndrome, se piensa que puede haber un periodo de sensibilización, porque a lo largo del ejercicio profesional habrá una etapa vulnerable, estos son los primeros años de una carrera, porque en ese momento se produce el cambio de las expectativas idealistas a la práctica cotidiana (Salillas, 2017).
- **Estado civil:** el SB se asocia más a sujetos que no tienen una pareja estable, pues los solteros presentan mayor agotamiento emocional, falta de realización personal y la despersonalización fueron mayores, que quienes estaban casados o convivían con una pareja estable (Grisales, Muñoz, Osorio y Robles, 2016; como se citó en Rendón et al., 2020).
- **Antigüedad en el trabajo:** la duración de la permanencia en un trabajo o una organización puede influir en el riesgo de Burnout. Tanto la rotación laboral frecuente como la permanencia prolongada en un trabajo pueden contribuir a un mayor riesgo de burnout, dependiendo de las circunstancias laborales y personales (Schonfeld & Bianchi, 2016).
- **Horas trabajadas:** es importante destacar que la relación entre las horas de trabajo y el Burnout puede variar según la industria, el tipo de trabajo y otros factores individuales y laborales. Sin embargo, en general, trabajar excesivas horas puede aumentar el riesgo de



desarrollar Burnout y otros problemas relacionados con la salud mental y el bienestar (Peña et al., 2022).

2.2.1.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

Las consecuencias del Síndrome de Burnout, afectan a las partes interesadas: individuos y organizaciones; la mayoría de estas consecuencias han sido investigadas el lugar de trabajo, pero también hay estudios que reportan su impacto en la salud personal.

En cuanto al comportamiento en el lugar de trabajo, el SB se asocia con diversas formas de deterioro del desempeño, como el ausentismo, reducción de la satisfacción, el compromiso con el puesto u organización, abandonar el trabajo y reducir la producción. Considerando la naturaleza contagiosa de este Síndrome, Fidalgo (2009) explicó que es posible que el síndrome se presente en masa, es decir, un trabajador con este Síndrome puede infectar a sus colegas.

En cuanto a la Salud del Trabajador, el SB, especialmente en la dimensión del Agotamiento Emocional, está más vinculado con la salud por la presencia de estrés crónico. Asimismo, resultó ser eficazmente perjudicial para la salud mental, pues presentan ansiedad, depresión, baja autoestima. Dado que las personas tienen diferentes formas de afrontamiento, no todas las personas tienen las mismas consecuencias, y algunas ni siquiera experimentará este fenómeno, o al menos es poco probable que lo experimente (Maslach et al., 2001).

Al respecto, Rivera et al. (2019) afirman que, las consecuencias del Síndrome de Burnout se pueden dividir en 2 niveles:



- **Consecuencias personales:** impacto en las condiciones de salud de los individuos, pues presentan depresión, ansiedad, sentimiento de culpa, autoestima baja, entre otras cosas. Incluso hay evidencia de disfunción física como problemas cardiovasculares, problemas de sueño, problemas músculo esqueléticos y fatiga general. Además, suelen experimentar conductas de riesgo como el alcoholismo y uso de drogas.
- **Consecuencias organizacionales:** en cuanto a la competitividad y supervivencia, las organizaciones se ven afectadas por el Síndrome de Burnout. Pues el inadecuado desempeño laboral del servidor altera el entorno económico y la sociedad en su conjunto. Los trabajadores agotados exhiben comportamientos disfuncionales en la institución, como: mayor ausentismo, tardanzas y deterioro de la producción.

2.2.1.8. Síndrome de Burnout en Efectivos Policiales.

El Síndrome de Burnout en efectivos policías es un problema significativo que afecta a muchos profesionales de la aplicación de la ley en todo el mundo (Gómez et al., 2020). Este síndrome, caracterizado por un alto agotamiento emocional, alta despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, puede ser especialmente relevante en la fuerza policial debido a las demandas únicas y abrumadoras de la profesión. Pues los policías a menudo enfrentan situaciones de alto riesgo, trauma, trabajo por turnos, presión para tomar decisiones críticas y una exposición constante a la violencia y el sufrimiento humano, lo que los hace vulnerables al desarrollo de Burnout (Onkani & Itagi, 2018).



Considerar también que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en los efectivos policiales, pues esta ha requerido que los efectivos asuman nuevas responsabilidades como hacer cumplir restricciones de viaje, imponer el uso de mascarillas y supervisar el cumplimiento de normas sanitarias, lo que ha aumentado su carga de trabajo y complejidad en el desempeño de sus funciones.

El agotamiento emocional en policías se manifiesta como una sensación abrumadora de cansancio y fatiga, lo que puede llevar a una disminución en la capacidad para manejar el estrés y las emociones. La despersonalización se refiere a la actitud cínica y distante hacia los demás, incluyendo a las personas a las que sirven y a sus propios compañeros de trabajo. Finalmente, la falta de realización personal implica una pérdida de satisfacción y logro en el trabajo policial, lo que puede llevar a una disminución en la motivación y el sentido de propósito en la carrera.

Para abordar el síndrome de Burnout en policías, es esencial que las fuerzas de seguridad implementen estrategias de apoyo emocional, entrenamiento en manejo del estrés y programas de bienestar para ayudar a los agentes a lidiar con las demandas emocionales y psicológicas de su trabajo. Además, la creación de una cultura organizacional que fomente la comunicación abierta, el apoyo entre compañeros y la gestión proactiva del estrés puede contribuir a prevenir y mitigar el Burnout en la fuerza policial (Gómez et al., 2020).

Mencionar también que el bienestar de los policías es crucial no solo para su salud mental y física, sino también para el desempeño efectivo



de sus responsabilidades y para mantener la confianza del público en la aplicación de la ley.

2.2.2. Desempeño Laboral

Según Fayol (como se citó en Gonzales y Vílchez, 2021), menciona que el desempeño laboral se refiere a la ejecución eficaz de las tareas y funciones asignadas a los empleados en una organización, esta ejecución implica la realización de actividades específicas de acuerdo con las responsabilidades y roles definidos en la estructura organizativa, además un alto desempeño laboral se logra cuando los empleados cumplen sus funciones con eficiencia, contribuyen a la coordinación de esfuerzos en la organización y siguen los principios de la administración, como la planificación, la organización y el control, para alcanzar los objetivos de la empresa.

Además, el desempeño laboral también es entendido como el conjunto de resultados y logros alcanzados por un empleado en el desempeño de sus funciones y responsabilidades en el lugar de trabajo, y esta se relaciona directamente con la capacidad de un individuo para cumplir con las expectativas y los estándares establecidos por la organización en términos de calidad, cantidad, eficiencia y efectividad en la ejecución de sus tareas (Chiavenato, como se citó en Narváez, 2021).

Según lo expresado por Campbell (como se citó en Sánchez; 2020), manifiesta que el desempeño laboral puede ser evaluado y medido mediante la observación de comportamientos y resultados concretos, pues esta se mide en función de la calidad y la cantidad de las acciones y tareas realizadas por los empleados, así como por su contribución al logro de los objetivos institucionales.



En este sentido el desempeño laboral se refiere a la valoración de qué tan exitoso es un individuo u organización en la realización de sus actividades, funciones y metas laborales, esta medición es esencial para evaluar tanto el rendimiento de un trabajador en relación con los objetivos estratégicos de la organización como la satisfacción y la eficiencia en el trabajo, y cuando las habilidades y capacidades de un empleado le permiten llevar a cabo diversas tareas, esto puede estimular su desarrollo intelectual y aumentar su satisfacción en el trabajo, lo que a su vez conduce a un mejor rendimiento en la empresa; los empleados también valoran un ambiente laboral favorable, donde pueden realizar su trabajo de manera efectiva y sentirse cómodos, lo que contribuye a su satisfacción general (Robbins, como se citó en Carranza & Cueva, 2019).

Koopmans et al. (2019) entienden el desempeño laboral como la combinación de la calidad, cantidad y eficiencia con que el trabajador realiza su tarea; es decir, la habilidad del empleado para desempeñarse en su trabajo, lograr resultados de calidad y aumentar la eficiencia de la organización. En consecuencia, el desempeño laboral es esencial para la gestión de recursos humanos y se utiliza para medir la contribución de los empleados al éxito de una empresa, así como para identificar áreas de mejora y desarrollo en el desempeño individual y organizacional.

2.2.2.1. Características del Desempeño Laboral.

El desempeño laboral abarca aspectos inherentes a los conocimientos, habilidades y aptitudes que el empleado debe aplicar al llevar a cabo sus responsabilidades laborales. Según lo expresado por Suma (2021), estas características abarcan:



- **Conocimientos Técnicos y Profesionales:** Este aspecto se refiere al nivel alcanzado de conocimientos en áreas técnicas o profesionales vinculadas a la esfera laboral del individuo. Implica la capacidad de mantenerse actualizado respecto a los avances y tendencias en su campo de experiencia.
- **Responsabilidad:** Aquí se destaca la capacidad de los trabajadores para reconocer y aceptar las consecuencias derivadas de sus acciones en el ejercicio de sus funciones. Se considera esencial que los empleados actúen como sujetos activos de derecho.
- **Trabajo en Equipo:** Este componente se relaciona con la eficacia del desempeño en equipos o grupos de trabajo, con el objetivo de alcanzar las metas organizativas. Asimismo, implica contribuir al establecimiento de un entorno armonioso que facilite el consenso.
- **Comunicación:** La habilidad de expresar ideas de manera efectiva, tanto en contextos grupales como individuales, constituye un elemento clave. Además, se destaca la importancia de adaptar el lenguaje y la terminología a las necesidades de los receptores, incluyendo el correcto uso de la gramática, la organización y la estructura en la comunicación.

2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral.

Según Koopmans et al. (2019) reportan que para una adecuada evaluación del desempeño laboral es necesario considerar las siguientes dimensiones:



2.2.2.2.1. Desempeño de la tarea.

Esta dimensión se refiere a la ejecución efectiva y exitosa de las responsabilidades y actividades asignadas a un empleado dentro de su puesto de trabajo. Implica también la realización de tareas específicas, la ejecución de procesos y la consecución de objetivos laborales de manera eficiente y conforme a los estándares y las expectativas establecidas por la organización. El desempeño de tareas es esencial para el funcionamiento adecuado y la productividad de una empresa u organización. Según Koopmans et al. (2019) los indicadores de para medir esta dimensión son:

- **Cumplimiento de plazos:** El cumplimiento de plazos se refiere a la capacidad de un empleado para finalizar sus tareas y proyectos dentro de los plazos establecidos. Esto implica la puntualidad en la entrega de resultados y la gestión efectiva del tiempo para evitar retrasos en el trabajo, lo que contribuye al flujo eficiente de las operaciones laborales (Ortega, 2015).
- **Calidad del trabajo:** La calidad del trabajo se relaciona con la capacidad de un empleado para realizar sus tareas con precisión y excelencia. Esto implica la atención a los detalles, la corrección de errores y la producción de resultados que cumplen con los estándares de calidad establecidos por la organización (López et al., 2021).
- **Eficiencia en la ejecución de tareas:** La eficiencia en la ejecución de tareas se refiere a la capacidad de realizar las actividades laborales de manera rápida y con el uso óptimo de los recursos disponibles. Un empleado eficiente puede completar sus tareas de manera efectiva,



maximizando la productividad y minimizando el desperdicio de recursos (Rojas et al., 2017).

- **Productividad:** La productividad se refiere a la cantidad de trabajo o tareas que un empleado puede completar en un período de tiempo determinado. Los empleados productivos pueden lograr más en menos tiempo, lo que contribuye al rendimiento general de la organización (Pashani et al., 2021).
- **Colaboración en equipos de trabajo:** La colaboración en equipos de trabajo implica la capacidad de un empleado para trabajar de manera efectiva con otros colegas en la realización de tareas conjuntas. Esto incluye la comunicación efectiva, la contribución activa al equipo y la resolución de conflictos de manera constructiva para lograr objetivos compartidos (Paravic y Lagos, 2021).

2.2.2.2.2. Desempeño en el contexto.

Esta dimensión se refiere a las acciones y comportamientos de un empleado que van más allá de las responsabilidades y tareas específicas que se encuentran en su descripción de trabajo formal; estos comportamientos van dirigidos a contribuir positivamente al entorno de trabajo y a la organización en su conjunto. El desempeño contextual a menudo se asocia con la contribución del empleado a la cultura organizativa, el apoyo a los colegas y la promoción de un ambiente de trabajo armonioso y productivo. En el estudio de Koopmans et al. (2019) se señala que los indicadores de para medir esta dimensión son:



- **Iniciativa en proyectos adicionales:** La iniciativa en proyectos adicionales se refiere a la disposición de un empleado para asumir tareas o proyectos más allá de sus responsabilidades habituales. Esto implica la voluntad de proponer y trabajar en proyectos que no son necesariamente parte de su trabajo principal, lo que demuestra un compromiso con el éxito de la organización y una actitud proactiva hacia el trabajo (Quetglas, 2020).
- **Ayuda a compañeros:** Ayudar a compañeros implica brindar apoyo y asistencia a otros miembros del equipo cuando lo necesitan. Esto puede incluir compartir conocimientos, colaborar en tareas, brindar orientación o simplemente estar disponible para ayudar en situaciones laborales, lo que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y fortalece las relaciones interpersonales en la organización (Flores et al., 2016).
- **Participación en actividades de equipo:** La participación en actividades de equipo implica involucrarse activamente en las actividades grupales y proyectos conjuntos dentro de la organización. Esto incluye asistir a reuniones de equipo, colaborar en proyectos conjuntos y contribuir al logro de los objetivos del equipo, lo que fortalece la cohesión y la efectividad del grupo (Mendoza et al., 2022).
- **Cumplimiento de normativas y reglas internas:** El cumplimiento de normativas y reglas internas se refiere a la adhesión de un empleado a las políticas, procedimientos y reglas establecidas por la organización. Esto implica respetar las normativas de conducta y ética, así como seguir las pautas y regulaciones internas para garantizar un



funcionamiento ordenado y ético de la empresa (Chiang y San Martín, 2015).

- **Promoción de un ambiente positivo:** Promover un ambiente positivo involucra acciones específicas para crear un entorno de trabajo en el que prevalezcan actitudes constructivas y relaciones saludables. Esto puede incluir la promoción de valores organizacionales, el estímulo de la colaboración y el reconocimiento de los logros de los compañeros, lo que contribuye al bienestar general en la organización (Olivera et al., 2021).

2.2.2.2.3. Desempeño laboral contraproducente.

También conocido como comportamiento contraproducente en el trabajo o comportamiento disfuncional en el trabajo, se refiere a las acciones o conductas de los empleados que tienen un impacto negativo en la organización, sus colegas o su propio desempeño laboral. Estas conductas pueden variar en gravedad, desde acciones relativamente menores hasta comportamientos significativamente perjudiciales para la organización, el comportamiento laboral contraproducente puede socavar la productividad, la moral y la eficiencia en el lugar de trabajo. Además, Koopmans et al. (2019) mencionan que los indicadores de para medir esta dimensión son:

- **Tardanzas frecuentes:** Las tardanzas frecuentes se refieren a la repetida llegada tarde al trabajo o a compromisos laborales programados. Este comportamiento puede tener un impacto negativo en



la productividad y la eficiencia, ya que afecta la puntualidad y la planificación de tareas (Gabini, 2016).

- **Absentismo excesivo:** El absentismo excesivo implica una alta frecuencia de ausencias no justificadas o licencias prolongadas por parte de un empleado. Esto puede generar problemas de personal y carga de trabajo adicional para otros miembros del equipo, lo que afecta la operación normal de la organización (Cortes, 2023).
- **Difusión de chismes:** La difusión de chismes se refiere a la propagación de rumores, información falsa o negativa sobre compañeros de trabajo o la empresa en general. Este comportamiento puede socavar la moral de los empleados, crear un ambiente tóxico y deteriorar las relaciones laborales (Gálvez, 2023).
- **Deslealtad:** La deslealtad implica acciones o actitudes que van en contra de los intereses de la organización o que socavan la confianza y la lealtad hacia la empresa. Puede manifestarse a través de la revelación de información confidencial, el sabotaje de proyectos o la falta de compromiso con los objetivos organizacionales (Rusca, 2021).
- **Falta de compromiso con la institución:** La falta de compromiso con la institución se refiere a la actitud indiferente o apática de un empleado hacia la empresa o la organización para la que trabaja. Esto puede manifestarse en una falta de interés en el éxito de la empresa, la evasión de responsabilidades o la falta de motivación para contribuir al logro de los objetivos corporativos (Pedraza, 2020).
- **Comportamiento laboral disruptivo:** El comportamiento laboral disruptivo implica acciones deliberadas que interrumpen o perturban la



armonía y la eficiencia en el entorno laboral. Puede incluir actitudes desafiantes, confrontaciones constantes con compañeros o superiores, o la creación de conflictos innecesarios que afectan la dinámica de trabajo y la productividad (Lee et al., 2017).

2.2.2.3. Teoría del Desempeño Laboral de Campbell.

Según Sánchez (2022) el modelo de desempeño laboral de Campbell se derivó de un estudio realizado en el Ejército de los Estados Unidos en el siglo XX, donde necesitaban medir el desempeño laboral de manera integral. Es importante señalar que en su momento Murphy ya había formulado un modelo con 4 dimensiones en su construcción, pero no los describieron todos para poder realizar una evaluación adecuada.

Así pues, este modelo surge de la necesidad de medir el desempeño laboral de manera holística, y se considera uno de los pilares teóricos para evaluar el rendimiento debido a que es una estructura multidimensional cuyo propósito es tener los principales componentes de medición del desempeño para ayudar a formular estrategias orientadas al logro de metas, pues es un enfoque estratégico cuyos elementos describen la estructura subyacente del desempeño en todos los puestos de trabajo (Bautista et al., 2020).

Asimismo, mencionar que este modelo propuesto por Campbell se basa en la evaluación de como un servidor realiza sus tareas específicas, su comportamiento general en el trabajo y cualquier acción que pueda perjudicar a la organización, pues estos tres componentes son esenciales



para tener una imagen completa del desempeño de un servidor en el entorno laboral.

2.2.2.4. Niveles del Desempeño Laboral.

Según el cuestionario de Desempeño Laboral Individual los niveles del desempeño laboral pueden presentarse de la siguiente manera:

- **Alto:** Este nivel de desempeño laboral se manifiesta en actitud, disciplina, responsabilidad, interés, creatividad, capacidad de ejecución y cumplimiento de sus obligaciones inherentes en el puesto de trabajo, pues hace que el servidor reflexione sobre las consecuencias de sus acciones, y la producción se reflejará en ellas.
- **Moderado:** Un nivel moderado de desempeño laboral muestra estabilidad emocional, iniciativa, responsabilidad, habilidades de comunicación y creatividad. Sin embargo, a pesar de que el servidor cumple con sus obligaciones no las desarrolla en su totalidad, por lo que no logró su objetivo.
- **Bajo:** Los bajos niveles de desempeño laboral se manifiestan en el incumplimiento de las normas y procesos de la organización, así como la carencia de creatividad e iniciativa y el desinterés por las actividades que se desarrollan dentro de la institución en la que el servidor labora.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Síndrome de Burnout

El popular síndrome de trabajador quemado es un cambio adaptativo crónico asociado a un inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, alterando así la calidad de vida y el bienestar de las personas (Lovo, 2020).

2.3.2. Agotamiento emocional

Se refiere al cansancio que presenta un servidor debido al trabajo, sintiéndose irritable y disgustado al realizar la función laboral correspondiente, y ante esta situación se encuentra constantemente agotado física y mentalmente, pensando que ya no necesita poner más esfuerzo para hacer el trabajo (Najera,2019).

2.3.3. Despersonalización

Se caracteriza básicamente por un alejamiento gradual de las personas con las que el servidor trabaja, sugiriendo ciertas actitudes y comportamientos de alienación, irritabilidad y aumento del conflicto interpersonal caracterizado por burlas, agresiones verbales y actitudes despectivas hacia los demás (Pita & Quiroz, 2019).

2.3.4. Falta de realización personal

Se sustenta en un complejo de adecuación personal y profesional al puesto de trabajo, así como a las exigencias del puesto de trabajo, por el que los servidores están obligados a desarrollar y utilizar al máximo sus competencias y habilidades



para satisfacer las demandas, necesidades y mejorar su desempeño laboral en la organización. (Huamán & Rodríguez, 2017).

2.3.5. Desempeño Laboral

El desempeño laboral se basa en el logro de metas laborales y la medida en que un empleado cumple sus responsabilidades y objetivos en el entorno de trabajo, por ello es impórtate de establecer objetivos claros y desafiantes como medio para mejorar el desempeño laboral (Locke, como se citó en Aiteco, 2018).

2.3.6. Desempeño de las tareas

El desempeño de tareas son las misiones y las responsabilidades de completar un trabajo con base en las habilidades y conocimientos contenidos en las labores descritas en cada puesto que contribuye directa o indirectamente a la institución (Murphy, como se citó en Navarrete et al., 2023).

2.3.7. Desempeño contextual

Es el comportamiento espontáneo y personal que supera las expectativas del puesto de un servidor, y estas son importantes para lograr los resultados deseados en una institución (Fisher, como se citó en Bautista et al., 2020).

2.3.8. Desempeño laboral contraproducente

Las acciones deliberadas que ocurren voluntariamente y están diseñadas para dañar a la institución y beneficiar a los servidores se denominan acciones contraproducentes (Omar, como se citó en Casasola, 2020).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en la Región Policial de Moquegua, la misma que está ubicada en la calle Amazonas S/N – cercado monumental, del Distrito de Moquegua – Provincia de Mariscal Nieto – Departamento de Moquegua, ciudad ubicada al sur del Perú, sus coordenadas geográficas se sitúan entre 15°17' y 17°23' latitud sur. Al norte limita con la ciudad Blanca de Arequipa, al sur con la Heroica ciudad de Tacna, al noroeste con Puno y al oeste con el Mar de Grau. Geográficamente, presenta costa, sierra y seis grados de latitud (costa, yunga, quechua, suni, jalca y janca) a 6.000 m.s.n.m., con la capital a 1.410 m.s.n.m., a dos horas con la frontera con Chile.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Una población es el conjunto total de personas que le permiten a un investigador determinar similitudes en las características de su estudio (Neil y Cortez, 2018); por consiguiente, la población de la presente investigación estuvo conformada por 80 efectivos pertenecientes a la Región Policial Moquegua, de sexo femenino y masculino; no obstante, se aplicaron los siguientes criterios:

3.2.1.1. Criterios de inclusión.

- **Personal PNP administrativo:** se incluyó a todos los efectivos policiales que desempeñan roles administrativos, en la sede

administrativa de la Región Policial, como en las comisarías de la ciudad de Moquegua.

- **Diversidad de experiencia:** se incluyeron a efectivos con experiencia laboral mayor a cuatro años en la entidad.
- **Diversidad de unidades:** se incluyeron a efectivos de diferentes unidades administrativas, como dirección, secretaria ejecutiva, asesoría jurídica, planeamiento y educación, administración, unidad de tecnología de la información y comunicaciones, unidad de comunicación e imagen, mesa de partes, logística, estadística, etc.

3.2.1.2. Criterio de exclusión.

- **Personal PNP no administrativo:** se excluyeron a aquellos efectivos que no desempeñen roles administrativos, como policías operativos, investigadores u otro personal no administrativo.

Tabla 1

Distribución de la Población en la Región Policial Moquegua por Área.

Área	N.º
Región Policial Moquegua	
- Dirección	2
- Secretaria Ejecutiva	2
- Unidad de Central de Operaciones Policiales	9
- Unidad de Asesoría Jurídica	3
- Unidad de Planeamiento y Educación	8
- Oficina de Administración	16
- Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones	5
- Unidad de Comunicación e Imagen	2
Unidad de Emergencia	
- Administración Logística, Documentario y Mesa de Partes - Estadístico	3
Com. Familia	
- Administración Logística, Documentario y Mesa de Partes - Estadístico	3



Área	N.º
Com. Los Ángeles "C"	
- Administración Logística, Documentario y Mesa de Partes - Estadístico	3
Com. Moquegua "A"	
- Administración Logística, Documentario y Mesa de Partes - Estadístico	3
Com. Samegua "C"	
- Administración Logística, Documentario y Mesa de Partes - Estadístico	3
Com. San Antonio "C"	
- Administración Logística, Documentario y Mesa de Partes - Estadístico	3
División de Investigación Criminal	
- Área Antidrogas	3
- Área Contra el Terrorismo	3
- Área de Policía Judicial y Requisitorias	3
- Área de Investigación Criminal	3
- Área de Policía Fiscal	3
TOTAL	80

Nota: Elaboración propia según planilla de Recursos Humanos – Reg. Pol. Moq. 2023.

3.2.2. Muestra

Según Neil y Cortez (2018), la muestra se trata del subgrupo más representativo de la población, permitiendo así ser los sujetos de estudio para los investigadores, dado lo anterior y por la peculiaridad de la población, que en el presente estudio se estimó relevante evaluar al total de efectivos administrativos que laboran en la Región Policial Moquegua, por lo que el tipo de muestra fue no probabilístico Censal, el mismo que se da cuando el instrumento de recolección de datos se aplica a toda la población (Niño, 2018), teniendo a 80 participantes.

3.3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Enfoque de investigación

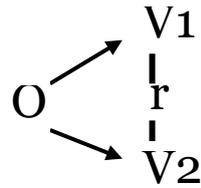
La presente investigación se efectuó bajo el Enfoque Cuantitativo, porque permitió recopilar datos de manera sistemática y objetiva, además con este enfoque se pudo medir las variables de manera numérica y realizar análisis estadísticos y así establecer patrones de comportamiento. Además, facilitó la aplicación de pruebas para probar las hipótesis y contribuyó a obtener resultados generalizables. El enfoque cuantitativo es especialmente útil cuando se busca analizar relaciones y realizar inferencias estadísticas sobre la población a partir de la muestra recopilada (Sánchez, 2021).

3.3.2. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica ya que se enfoca en ampliar el conocimiento científico sin tener una aplicación práctica inmediata y busca establecer fundamentos, teorías y conceptos que sirvan como base para investigaciones aplicadas posteriores (Guevara, Verdesoto, y Castro, 2020).

3.3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptiva-correlacional, fue descriptivo ya que se describió detalladamente un fenómeno, situación o relación. Se basa en la recopilación y presentación de datos; mientras que fue correlacional porque intenta comprender el grado de relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una determinada muestra o contexto (Rus, 2020). Por tanto, una vez medidas las dos variables estudiadas en esta tesis, se procedió a analizar la relación que existe entre ellas. El esquema fue el siguiente:



Siendo:

O = Observación de la muestra de estudio.

X = Variable Síndrome de Burnout.

r = Relación.

Y = Variable Desempeño laboral.

3.3.4. Método de investigación

El método de investigación fue el Hipotético-Deductivo, puesto que este propone un conjunto de procesos, secuenciales y justificados; partiendo de una idea definida, formulando hipótesis, deducción de predicciones, recopilación de datos, análisis de datos y llegando finalmente a las conclusiones. Este método es fundamental en la investigación pues sigue el razonamiento lógico de la deducción, donde se parte de principios generales para derivar conclusiones específicas (Suárez, 2023).

3.3.5. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue No Experimental - Transversal, dado que el estudio no manipuló deliberadamente las variables y solo observó fenómenos en su entorno natural para analizarlos, se recolectaron datos en un momento y un momento para estudiar la relación entre las variables: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, con el fin de comprender el grado de conexión, asociación o ausencia entre ellas, tratan de determinar el grado de relación entre las variables estudiadas (Mujica, 2023).



3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el logro de los objetivos trazados, en la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos.

3.4.1. Técnicas

Las técnicas usadas para calcular ambas variables de investigación (Síndrome de Burnout y Desempeño laboral) fueron:

- **Encuesta:** La presente técnica de investigación permitió recopilar información, de manera directa, ordenada y sistemática de los Efectivos administrativos de la Región Policial Moquegua.
- **Análisis Documental:** Para el estudio profundo de las variables y dimensiones se hizo una revisión y análisis a todos aquellos documentos, libros, tesis, revistas, etc. que dan un gran aporte teórico - metodológico a la presente investigación, encaminándola y redireccionándola de acuerdo con la materia de estudio.

3.4.2. Instrumentos

Para recabar información, en la presente investigación se emplearon:

- **Cuestionarios:** para evaluar el síndrome de Burnout, se utilizó el Cuestionario Burnout Inventory, reconocido y validado para medir dicho constructo. Asimismo, para evaluar el desempeño laboral de los participantes, se aplicó el Cuestionario de Desempeño Laboral de Ramos Villagrasa et al. (2019)", un instrumento ampliamente aceptado en la literatura académica. Con el objetivo de proporcionar información

detallada de los cuestionarios utilizados, a continuación, se presentan las fichas técnicas correspondientes:

Tabla 2

Ficha Técnica del Cuestionario de Medición para la Variable 1 (Síndrome de Burnout).

Nombre	Inventario de Burnout de Maslach
Autoras	Maslach y Jackson (1981) adaptado en el Perú por LLaja, Sarriá y García (2007).
Procedencia	Palo Alto, California – EE. UU.
Objetivo	Evaluar el Síndrome de Burnout.
Aplicación	Personal PNP administrativo de la Región Policial Moquegua.
Duración	10 a 15 minutos.
Contenido	Está constituido por tres dimensiones y 22 ítems: 1. Agotamiento Emocional (7 ítems) 2. Despersonalización (7 ítems) 3. Falta de Realización Personal (8 ítems)
Escala de Medición	Presenta la siguiente escala del Likert: - Nunca = 1 - Algunas veces al año = 2 - Algunas veces al mes = 3 - Algunas veces a la semana = 4 - Diariamente = 5

Nota: Elaboración propia a partir de Maslach y Jackson (1981).

Tabla 3

Especificaciones del Instrumento de Recolección de Datos para el Síndrome de Burnout.

Dimensiones	Ítems	Total	Porcentaje
Agotamiento Emocional	1-7	7	31.82%
Despersonalización	8-14	7	31.82%
Falta de Realización Personal	15-22	8	36.36%
TOTAL		22	100.00%

Nota: Elaboración propia a partir de Maslach y Jackson (1981)

Tabla 4

Denominación de Niveles y Rangos del Instrumento de Recolección de Datos para el Síndrome de Burnout.

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Síndrome de Burnout	22-51	52-81	82-110
Agotamiento Emocional	7-16	17-26	27-35
Despersonalización	7-16	17-26	27-35
Falta de Realización Personal	8-18	19-29	30-40

Nota: Elaboración propia a partir de Maslach y Jackson (1981)

Tabla 5

Ficha Técnica del Cuestionario de Medición de la Variable 2 (Desempeño Laboral).

Nombre	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autores	Ramos-Villagrasa, Barrada, Fernández-del-Río, y Koopmans (2019), adaptado en el Perú por Geraldo, (2022).
Procedencia	Zaragoza – España
Objetivo	Evaluar el Desempeño Laboral
Aplicación	Personal PNP administrativo de la Región Policial Moquegua.
Duración	05 a 10 minutos.
Contenido	Está constituido por tres dimensiones y 16 ítems: 1. Desempeño laboral contraproducente (6 ítems) 2. Desempeño contextual (5 ítems) 3. Desempeño de las tareas (5 ítems)
Escala de Medición	Presenta la siguiente escala del Likert: - Nunca = 1 - Muy pocas veces = 2 - Algunas veces = 3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5

Nota: Elaboración propia a partir de Ramos-Villagrasa et al. (2019).

Tabla 6

Especificaciones del Instrumento de Recolección de Datos para el Desempeño Laboral.

Dimensiones	Ítems	Total	Porcentaje
Desempeño de las tareas	1-5	5	31.25%
Desempeño contextual	6-10	5	31.25%
Desempeño laboral contraproducente	11-16	6	37.5%
TOTAL		16	100.00%

Nota: Elaboración propia a partir de Ramos-Villagrasa et al. (2019).

Tabla 7

Denominación de Niveles y Rangos del Instrumento de Recolección de Datos para el Desempeño Laboral.

Niveles	Bajo	Moderado	Alto
Desempeño laboral	16-37	38-59	60-80
Desempeño de las tareas	5-11	12-18	19-25
Desempeño contextual	5-11	12-18	19-25
Desempeño laboral contraproducente	6-14	15-23	24-30

Nota: Elaboración propia a partir de Ramos-Villagrasa et al. (2019).

3.4.3. Validez

Para medir la variable del Síndrome de Burnout, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981); igualmente, para evaluar la variable de Desempeño Laboral, se aplicó la Escala de Desempeño Laboral de Ramos-Villagrasa et al. (2019). Sin embargo, en el desarrollo de la investigación, se llevó a cabo una cuidadosa adaptación de los cuestionarios utilizados, para garantizar su pertinencia y aplicabilidad al contexto específico del estudio. Es relevante destacar que la adaptación de los cuestionarios se realizó siguiendo las pautas y procedimientos recomendados por los autores originales de los instrumentos, con el objetivo de preservar la validez y confiabilidad de las mediciones.

3.4.4. Confiabilidad

La prueba de confiabilidad de los instrumentos de la presente investigación se realizó mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Al respecto, Pérez (2022) menciona que este es una herramienta estadística que se emplea comúnmente para evaluar la coherencia interna o la confiabilidad de un instrumento psicométrico, especialmente aquellos que hacen uso de escalas de Likert. El Alfa de Cronbach se extrajo mediante la siguiente fórmula:

Siendo:

K = El número de ítems.

S_i^2 = Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

S_t^2 = Varianza de la suma de los Ítems.

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 8

Clasificación de los valores de confiabilidad según el Alfa de Cronbach.

N.º	Criterios de Confiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Alta Confiabilidad	[0.90 – 1.00]
2	Fuerte Confiabilidad	[0.76 – 0.89]
3	Existe Confiabilidad	[0.70 – 0.75]
4	Baja Confiabilidad	[0.61 – 0.69]
5	No es Confiable	[0 – 0.60]

Nota: (Tuapanta et al., 2017)

Tabla 9

Coeficientes Alfa de Cronbach en la Investigación Actual.

Instrumento	Alfa de Cronbach	N.º de ítems
Cuestionario de Burnout de Maslach y de Maslach y Jackson (1981).	0.974	22
Cuestionario de Desempeño Laboral de Ramos-Villagrasa et al. (2019).	0.907	16

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo.



Se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach con el propósito de validar la idoneidad y aplicabilidad de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron adaptados para ajustarse al contexto específico del estudio. Los resultados obtenidos revelaron una alta confiabilidad para el Cuestionario de Burnout de Maslach, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.974, este valor confirma la consistencia interna del cuestionario adaptado, indicando que es una herramienta fiable para medir el fenómeno de Burnout.

En cuanto al cuestionario de Desempeño Laboral de Ramos-Villagrasa et al. (2019), se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.907, demostrando igualmente una elevada confiabilidad en su capacidad para evaluar el desempeño laboral. Estos resultados respaldan la validez y la coherencia de los instrumentos utilizados en el estudio, garantizando la solidez de la recopilación de datos y la relevancia de los hallazgos en el contexto específico de investigación.

3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

A partir de la información obtenida se procedió a ordenarlas y codificarlas con el propósito de construir una base de datos en el software Microsoft Excel. Además, para el análisis de los datos, se empleó la versión 26 del paquete de software estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

3.5.1. Prueba de normalidad

Dado que la muestra de la presente investigación es > 50 , Hernández et al. (2022) recomiendan considerar la prueba de normalidad de Kolmogórov - Smirnov, ya que esto nos permitirá determinar si el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral se distribuyen o normalmente. La prueba de normalidad para ambas variables se detalla a continuación:

Tabla 10

Pruebas de Normalidad para las Variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

Variables	Pruebas de Normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Síndrome de Burnout	.145	80	.000
V2 Desempeño Laboral	.160	80	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo.

En el cuadro 9 se observa que las variables de la presente investigación no siguen una distribución normal ya que el p-valor (0.000) es $< \alpha$ (0.05); en consecuencia, se empleó la prueba de Rho de Spearman para medir el grado de correlación y significancia entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

3.5.2. Prueba estadística

El coeficiente de correlación por rangos de Spearman, que se utilizó para medir la asociación entre dos variables de estudio, fue calculado mediante la siguiente fórmula:

Donde:

- r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.
- d = Diferencia entre los rangos de las dos variables elevadas al cuadrado.
- n = Tamaño de muestra expresada en parejas de rangos de las variables.
- Σ = Sumatoria.

El coeficiente de correlación de rango de Spearman puede oscilar de -1.0 a +1.0, y su interpretación se realizó de la siguiente manera:

- Los valores cercanos a +1.0 indican una fuerte asociación entre clases, es decir, a medida que aumenta un rango, también aumenta el otro.

- Valores cercanos a -1.0 indican una fuerte asociación negativa, es decir, a medida que aumenta un rango, el otro disminuye.
- Cuando el valor es 0.0, significa que no hay relación.

El siguiente cuadro presenta los rangos y las categorías de relación que se utilizaron para interpretar el coeficiente de correlación de Spearman, estos rangos indican la magnitud de la asociación entre dos variables, y se expresan en términos de correlación negativa o positiva:

Tabla 11

Grado de Relación según Coeficiente de Correlación.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Representa una correlación negativa perfecta, lo que significa que las dos variables están inversamente relacionadas en un grado absoluto.
-0.76 a -0.90	Indica una correlación negativa muy fuerte, lo que sugiere una fuerte inversión entre las dos variables.
-0.51 a -0.75	Refleja una correlación negativa considerable, donde las variables tienen una asociación notable en la dirección opuesta.
-0.11 a -0.50	Representa una correlación negativa media, lo que indica una relación moderada en sentido inverso.
-0.01 a -0.10	Muestra una correlación negativa débil, lo que sugiere una relación en la dirección contraria.
0.00	Indica que no existe correlación apreciable entre las dos variables.
+0.01 a +0.10	Refleja una correlación positiva débil, lo que sugiere una relación en la dirección positiva.
+0.11 a +0.50	Indica una correlación positiva media, lo que sugiere una asociación moderada en la dirección positiva.
+0.51 a +0.75	Representa una correlación positiva considerable, donde las variables tienen una asociación notable en la dirección positiva.
+0.75 a +0.90	Indica una correlación positiva muy fuerte, lo que sugiere una fuerte relación en la dirección positiva.
+0.91 a +1.00	Representa una correlación positiva perfecta, lo que significa que las dos variables están directamente relacionadas en un grado absoluto.

Nota: Montes et al. (2021).



3.5.3. Prueba de hipótesis

En el marco de la investigación, se procedió a plantear y evaluar las hipótesis de relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua en el año 2021.

- **Hipótesis nula (H_0):** El Síndrome de Burnout no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- **Hipótesis alterna (H_a):** El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

3.5.4. Nivel de significancia

Para evaluar la significancia de la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se consideró un nivel de significancia del 5% que es equivalente a un nivel de confianza del 95%, y se establece como $\alpha = 0.05$, de acuerdo con las convenciones estadísticas.

3.5.5. Regla de decisión

La regla de decisión se basa en el valor de p , que indica la probabilidad de encontrar una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. Si el valor de p es igual o menor a 0.05 ($p \leq 0.05$), se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_a , que respalda la idea de que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Esto proporciona una



base sólida para la interpretación de los resultados y la toma de decisiones en el contexto de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo, se exponen los resultados obtenidos y la discusión, organizándolos de manera ordenada de acuerdo con los objetivos planteados. Se muestran los resultados descriptivos para ambas variables y dimensiones, seguida de los resultados para cada objetivo y, por último, la prueba de hipótesis empelando la prueba de Rho de Spearman debido a la falta de normalidad en las puntuaciones directas de ambos instrumentos.

4.1. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES

4.1.1. Resultados para la variable 1: Síndrome de Burnout

Tabla 12

Frecuencia del Síndrome de Burnout en el Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Nivel de Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	25%
Medio	28	35%
Alto	32	40%
TOTAL	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 12, se muestran los niveles de Síndrome de Burnout entre el personal administrativo de la Región Policial Moquegua. Los resultados indican que el 25% del personal tiene un bajo nivel de Síndrome de Burnout, el 35% presenta un Síndrome de Burnout de nivel medio y el 40% muestra un nivel de Síndrome de Burnout considerado alto.

Tabla 13

Dimensiones del Síndrome de Burnout del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Agotamiento	24	30%	18	23%	38	48%	80	100%
Despersonalización	22	28%	26	33%	32	40%	80	100%
Falta de Realización Personal	25	31%	21	26%	34	43%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 13, se presentan los niveles de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout. Se destaca que el 48% del personal administrativo experimenta un nivel significativamente alto de agotamiento emocional, estas cifras revelan que la mayor parte de la muestra estudiada presenta indicadores elevados de agotamiento emocional, caracterizados por fatiga constante, irritabilidad, cambios de humor frecuentes, dificultad para mantener la concentración en sus tareas laborales, falta de energía y motivación, insomnio, problemas de sueño, y un agotamiento físico y mental después del trabajo.

Estos síntomas están influenciados por diversos factores, como la falta de recursos, horarios irregulares de trabajo, carga laboral excesiva, jornadas de patrullaje extenuantes en climas extremos (olas de calor) con niveles de riesgo, y una alimentación de baja calidad. En conjunto, estos elementos contribuyen al experimento de un mayor agotamiento en el personal policial, lo cual afecta negativamente su desempeño y sus relaciones laborales, convirtiéndose en un factor adverso para el logro de los objetivos institucionales.

Al respecto, Mínguez (2020) identifica que las principales causas del agotamiento emocional vinculado al trabajo en instituciones públicas de países



latinoamericanos son: la carga de trabajo excesiva, que se presenta cuando las demandas laborales superan la preparación académica y las competencias requeridas, un ritmo de trabajo acelerado, la falta de incentivos, relaciones laborales conflictivas y la frecuente reorganización de las estructuras laborales y organizativas.

Mientras que el 40% muestra un nivel elevado de despersonalización, este hallazgo destaca que una parte de la población estudiada experimenta también síntomas significativos de despersonalización en su entorno laboral, esto se refleja en actitudes negativas y cínicas hacia sus compañeros de trabajo y usuarios, así como en una marcada falta de empatía hacia las preocupaciones y necesidades de los demás; además, se manifiesta en un distanciamiento emocional en las interacciones laborales, comportamientos de evitación social en el trabajo y la percepción de las personas con las que trabajan como casos u objetos, lo que conlleva a un trato impersonal.

Estos indicios de despersonalización se atribuyen a la exposición continua a situaciones estresantes, que lleva a una desconexión emocional y psicológica con el trabajo y las personas a las que sirven. Es probable que los efectivos sientan la necesidad de distanciarse emocionalmente como un mecanismo de defensa contra la carga emocional constante, lo que, a su vez, puede desembocar en la despersonalización y el cinismo.

En relación a este tema, Duran (2023) destaca que la despersonalización implica la adopción de actitudes pesimistas y negativas como mecanismo de defensa frente al agotamiento emocional. Esto se manifiesta en la forma de un



desprecio cínico hacia el entorno de trabajo y la tendencia a culpar a otros por los fracasos laborales.

Por otro lado, el 43% exhibe un nivel elevado de falta de realización personal en el ámbito laboral, estos datos indican que dichos servidores experimentan una falta de realización en su trabajo, esta baja realización se manifiesta a través de sentimientos de ineficacia laboral, dificultad para encontrar significado y propósito en sus labores, una sensación de falta de logros y satisfacción en el trabajo, y la percepción de estancamiento en sus carreras profesionales. Además, se observa una disminución en el entusiasmo y la motivación laboral, junto con un desinterés en el desarrollo profesional y una merma en la autoestima relacionada con el trabajo.

Esta falta de realización laboral puede atribuirse a varios factores, como una carga de trabajo excesiva que resulta en agotamiento y desgaste en lugar de satisfacción por los logros. Además, la falta de reconocimiento o recompensa por el trabajo bien hecho desmotiva a los efectivos y reducir su satisfacción laboral; estas son algunas causas que contribuyen a la falta de realización en el trabajo y la insatisfacción entre el personal administrativo.

En relación con lo mencionado anteriormente, De la Gándara (como se citó en Calderón, 2018) destaca que la percepción de un bajo sentido de logro personal implica la experimentación de sentimientos de incompetencia, baja autoestima, una menor productividad en el trabajo y la tendencia a albergar pensamientos de fracaso en lo que respecta a su propio sentido de logro, lo que lleva a una autoevaluación negativa.



Los resultados presentados indican una preocupante tendencia en el personal administrativo de la Región Policial de Moquegua, con un alto porcentaje experimentando agotamiento emocional, despersonalización y una falta de realización personal en el trabajo, estos son indicadores claros de la presencia de síntomas de Burnout, lo cual es un problema que puede tener graves implicaciones para el bienestar de los efectivos y el desempeño de la organización.

Para abordar esta situación, resulta esencial que la Región Policial Moquegua tome medidas proactivas, esto incluye la concienciación y capacitación sobre el Burnout, sus síntomas y cómo prevenirlo para identificar los signos tempranos y promover estrategias de afrontamiento. Además, es fundamental evaluar la carga de trabajo y considerar si es necesario redistribuir tareas o proporcionar recursos adicionales para reducir la presión. Además, reconocer y recompensar el trabajo bien hecho puede tener también un impacto significativo en la motivación y satisfacción del efectivo policial. Finalmente, proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional y el avance en la carrera puede aumentar la realización personal.

Al respecto existen estudios que han encontrado resultados similares a los de esta investigación. Por ejemplo, Hernández-Corona y Rojas-Solís (2022) publicaron un estudio en el que se encontró que el 50% de los funcionarios de la policía mexicana experimentaron alto agotamiento emocional, el 87% experimentó un alto nivel de despersonalización y el 50% experimentó una baja realización personal, los autores concluyen que los niveles moderados de angustia estuvieron presentes, lo que concuerda con la presencia del Síndrome de Burnout, todo ello a raíz de una excesiva carga laboral.

De manera similar, Testoni, et al. (2020) revelaron que el 30% de los funcionarios de policía penitenciaria en Italia presentan síntomas de Burnout. Este se manifiesta con un 30% de ellos experimentando niveles significativos de agotamiento emocional, un 60% mostrando elevados niveles de despersonalización y un 17% evidenciando menores niveles de realización personal, todo ello a causa de la jornada laboral excesiva.

Resultados de la dimensión 1: agotamiento emocional.

Tabla 14

Agotamiento Emocional del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Indicadores del Agotamiento Emocional	Nunca		Algunas veces al año		Algunas veces al mes		Algunas veces a la semana		Diariamente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Fatiga constante. ¿Con frecuencia te sientes emocionalmente agotado/a debido a tu trabajo?	19	24%	9	11%	8	10%	15	19%	29	36%	80	100%
Irritabilidad y cambios de humor frecuentes. ¿Experimentas irritabilidad o cambios de humor significativos en el trabajo?	19	24%	8	10%	8	10%	20	25%	25	31%	80	100%
Dificultad para concentrarse en tareas laborales. ¿Te resulta difícil mantener la concentración en tus tareas laborales debido al agotamiento emocional?	16	20%	7	9%	10	13%	16	20%	31	39%	80	100%
Falta de energía y motivación. ¿Sientes que te falta energía y motivación para realizar tus deberes laborales?	16	20%	7	9%	11	14%	22	28%	24	30%	80	100%
Insomnio y problemas de sueño. ¿Tienes dificultades para conciliar el sueño o sufres de insomnio?	21	26%	4	5%	9	11%	13	16%	33	41%	80	100%
Sentimiento de sobrecarga por las demandas laborales. ¿Te sientes abrumado/a debido a las demandas laborales?	16	20%	9	11%	10	13%	19	24%	26	33%	80	100%
Agotamiento físico y mental después del trabajo. ¿Sientes un agotamiento físico y mental significativo después de tu jornada laboral?	17	21%	11	14%	13	16%	9	11%	30	38%	80	100%
PROMEDIO	18	22%	8	10%	10	12%	16	20%	28	35%	80	100%



En la Tabla 14, se presentan los indicadores de la dimensión de agotamiento emocional; según los datos obtenidos, se evidencia que, en promedio, el 35% de la muestra estudiada experimenta diariamente altos índices de agotamiento emocional; sobre todo, un 41% de efectivos a diario enfrenta insomnio y problemas de sueño, estas cifras indican que una parte significativa de la población presenta dificultades para conciliar el sueño o padece de insomnio, ya sea al intentar lograr dormir, mantenerlo o despertarse temprano, este fenómeno se atribuye a la preocupación constante relacionada con el trabajo.

Además, se destaca que el entorno laboral policial puede ser altamente exigente, pues se caracteriza por situaciones impredecibles y a menudo intensas que pueden generar agotamiento emocional; asimismo, la falta de recursos y apoyo para enfrentar este desgaste laboral puede complicar aún más la desconexión después del trabajo, afectando la capacidad de los efectivos para relajarse y conciliar el sueño de manera adecuada.

Al respecto, Meza et al. (2020) mencionan que las demandas laborales y la exposición continua a situaciones emocionalmente intensas pueden contribuir al agotamiento emocional; esto, a su vez, puede afectar negativamente el patrón de sueño de una persona, dando lugar a problemas como el insomnio, por eso las personas que experimentan agotamiento emocional a menudo encuentran difícil desconectar del trabajo, lo que puede interferir con la calidad del sueño.

Por otra parte, Rivera et al. (2019), subrayan que el síndrome de Burnout puede tener múltiples consecuencias, siendo el impacto a nivel individual el más destacado, este efecto puede tener importantes consecuencias negativas para la salud de un individuo, manifestándose, por ejemplo, en problemas de sueño. Este



síndrome, relacionado con el agotamiento laboral puede afectar la calidad de vida diaria.

Mientras que un 10% del personal administrativo señala experimentar agotamiento emocional solo algunas veces al año; específicamente, el 14% sufre agotamiento físico y mental después del trabajo de vez en cuando en el año, pues luego de una extensa jornada laboral, los efectivos regresan a sus hogares manifestando evidentes señales de agotamiento físico y mental, estos signos serían palpables en diversos aspectos, como el agotamiento en la visión, dolores de espalda y cabeza, así como manifestaciones de ansiedad o depresión.

Así, la falta de energía y recursos emocionales afecta significativamente la capacidad de los efectivos para participar en actividades personales y familiares fuera del entorno laboral, pues en lugar de desconectar completamente al llegar a casa, sus mentes continúan procesando las responsabilidades laborales del día, lo que dificulta su participación plena en el ámbito personal y familiar.

En relación con lo mencionado, Balcázar (2021), sostiene que el desgaste físico y mental, se asocia directamente con el agotamiento experimentado por el servidor después de la jornada laboral, menciona también que este agotamiento no solo afecta los procesos biológicos y los signos vitales, sino que también contribuye a deficiencias cognitivas durante la ejecución de tareas laborales y provoca cambios en el estado de ánimo de manera abrupta.

Estos resultados revelan una prevalencia significativa de agotamiento emocional entre el personal administrativo de la Región Policial de Moquegua, evidenciado por la alta frecuencia de insomnio y problemas de sueño que son indicativos de una perturbación profunda en el descanso y el agotamiento físico y



mental post jornada laboral que reflejan una carga de trabajo sostenida que agota tanto los recursos físicos como emocionales.

En el contexto de los antecedentes, los estudios previos también han identificado altos indicadores de agotamiento emocional en efectivos policiales. Por ejemplo, James et al. (2023) pusieron en manifiesto que un preocupante 77% de policías estudiados atravesaban problemas para conciliar el sueño, esto a causa de la carga constante de responsabilidades y situaciones exigentes a las que se enfrentan, los autores manifiestan también que el cansancio físico y mental asociado a problemas de sueño pueden intensificar los niveles del agotamiento emocional. El agotamiento emocional puede contribuir al insomnio, y a su vez, la falta de sueño puede exacerbar el agotamiento emocional.

Del mismo modo, Zapata (2022) encontró que el 72% de los efectivos de la Región Policial de Amazonas presentaban indicios de agotamiento emocional, manifestados en fatiga constante, cansancio crónico y sentimientos de agobio constante. Estos resultados concuerdan con nuestra investigación, lo que indica que el agotamiento emocional es un problema extendido entre los efectivos de la Policía.

Además, el estudio de Lindo y Parejas (2020) reveló que el 68% de los efectivos policiales de las comisarías del distrito de Ate - Lima, también presentaban altos índices de agotamiento emocional, expresados en términos de agotamiento, cansancio, fatiga, esfuerzo exhausto, frustración y sobrecarga. Estas manifestaciones son consistentes con los observados en el presente estudio entre el personal administrativo, esto señala que el agotamiento emocional es agobio común en diversos roles dentro de dicha institución.

Si bien hay similitudes notables entre nuestros resultados y los antecedentes, es importante destacar que la presente investigación se centra específicamente en el personal policial administrativo, sin embargo, los resultados de las investigaciones previas revelan que el AE no se limita únicamente a los efectivos en roles operativos, sino que también afecta a quienes desempeñan funciones administrativas.

Resultados de la dimensión 2: despersonalización

Tabla 15

Despersonalización del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Indicadores de la Despersonalización	Nunca		Algunas veces al año		Algunas veces al mes		Algunas veces a la semana		Diariamente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Actitudes negativas y cínicas hacia los demás en el entorno laboral.												
¿Sueles tener actitudes negativas o cínicas hacia tus compañeros de trabajo en el entorno laboral?	22	28%	5	6%	12	15%	33	41%	8	10%	80	100%
Falta de empatía hacia los compañeros de trabajo y clientes.												
¿Te resulta difícil mostrar empatía hacia las preocupaciones de tus colegas o usuarios?	18	23%	10	13%	8	10%	19	24%	25	31%	80	100%
Comportamientos de evitación social en el trabajo.												
¿Evitas interacciones sociales innecesarias en el trabajo?	19	24%	7	9%	15	19%	18	23%	21	26%	80	100%
Tratar a los demás en el trabajo de manera impersonal.												
¿Tienes a tratar a tus colegas o usuarios de manera impersonal y distante?	21	26%	7	9%	14	18%	20	25%	18	23%	80	100%
Distanciamiento emocional de las interacciones laborales.												
¿Sientes que te has distanciado emocionalmente de las interacciones laborales?	17	21%	10	13%	11	14%	21	26%	21	26%	80	100%
Falta de interés en las preocupaciones y necesidades de los demás.												
¿Te resulta difícil interesarte genuinamente en las preocupaciones y necesidades de tus colegas?	18	23%	10	13%	12	15%	18	23%	22	28%	80	100%

Indicadores de la Despersonalización	Nunca		Algunas veces al año		Algunas veces al mes		Algunas veces a la semana		Diariamente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Sentimiento de que las personas con las que se trabaja son casos u objetos. ¿Sientes que las personas con las que interactúas en tu trabajo son solo casos u objetos?	17	21%	11	14%	11	14%	20	25%	21	26%	80
PROMEDIO	19	24%	9	11%	12	15%	21	27%	19	24%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 15, se presentan los indicadores de la Dimensión de Despersonalización; según los datos obtenidos, se evidencia que, en promedio, el 27% de la población encuestada, algunas veces a la semana exhibe altos índices de despersonalización; específicamente, un 41% del personal suelen tener actitudes negativas y cínicas hacia los demás en el entorno laboral ocasionalmente durante la semana, estas posturas se estarían manifestando a través de comportamientos o comentarios burlescos, expresiones de desconfianza hacia las decisiones de superiores y respuestas cortantes o poco colaborativas.

Este comportamiento podría atribuirse a la naturaleza del trabajo del efectivo policial administrativo, que implica la gestión de documentación, trámites burocráticos y coordinación con otras unidades; pues la sobrecarga de tareas y la presión constante a las que se enfrentan podrían estar generando frustración en dichos efectivos, lo que, a su vez, se refleja en actitudes negativas y cínicas.

En relación con este tema, Arrimada (2022) indica que un colaborador con actitudes negativas manifestará opiniones y puntos de vista desfavorables hacia un objeto o entidad, pudiendo incluso adoptar comportamientos adversos o perjudiciales hacia el grupo que le genera rechazo; asimismo, señala que factores como el estrés, las cargas de trabajo elevadas o una enfermedad



prolongada pueden propiciar o contribuir al incremento de las actitudes negativas.

En este contexto, las actitudes negativas y cínicas en el entorno laboral podrían estar originándose debido a diversos factores, entre ellos, la elevada carga de trabajo, esta situación puede generar frustración entre el personal administrativo, llevándolos a desarrollar actitudes desfavorables como una forma de afrontar las presiones laborales.

Por otro lado, el 11% del personal administrativo experimenta despersonalización algunas veces al año; más específicamente, el 14% de la muestra estudiada siente que trata a las personas con las que trabaja como casos u objetos de vez en cuando cada año. Este hallazgo indica que, en ocasiones, los usuarios que se acercan con consultas o trámites son abordados de manera indiferente o distante por parte del personal administrativo, pues en lugar de demostrar un interés genuino, dichos efectivos tienden a enfrentar estas consultas de manera estandarizada, sin considerar las necesidades individuales de las personas, y percibirían cada situación como un procedimiento rutinario.

Esta manifestación refleja una falta de conexión emocional y empatía hacia los compañeros de trabajo, evidenciando una posible pérdida de humanidad en el entorno laboral, por lo que es esencial abordar esta problemática para fomentar un ambiente laboral más saludable y promover relaciones interpersonales basadas en el respeto mutuo, reconociendo la importancia de cada individuo más allá de su función o posición dentro de la organización.

En coherencia con lo anterior, Sierra (2018) menciona que, en el contexto laboral, la despersonalización puede evidenciarse no solo como una



carencia de empatía hacia compañeros de trabajo y clientes, sino también como un trato inhumano que se traduce en una actitud indiferente y distante.

Estos resultados señalan la presencia de despersonalización entre el personal administrativo de la Región Policial Moquegua, evidenciada mediante actitudes negativas y cínicas hacia sus colegas, y la percepción de tratar a las personas como casos u objetos; estas conductas, tienen un impacto negativo en el entorno laboral, la calidad del servicio y las relaciones interpersonales.

En el contexto de los antecedentes, Portocarrero (2019) identificó que el 94% de los efectivos de una comisaría en el Departamento de Lambayeque presentaron un alto grado de despersonalización, pues la mayoría de la muestra estudiada mostró actitudes negativas como insensibilidad, indiferencia y falta de empatía hacia sus compañeros y usuarios. Estos resultados son congruentes con los hallazgos en la presente investigación y respaldan la idea de que la despersonalización es un problema generalizado en el ámbito policial.

Asimismo, Orellana (2019) en su investigación descubrió que el 38% de los efectivos de la Región Policial de Huaraz, presentaban niveles altos de despersonalización, ya que la mayoría de la muestra estudiada manifestó sentimientos, actitudes y respuestas negativas, así como una actitud distante y fría hacia otras personas, como colegas y beneficiarios de su trabajo. Estos resultados también concuerdan con nuestros hallazgos y resaltan la necesidad de abordar la despersonalización en distintas Regiones Policiales.

A pesar de las diferencias en las ubicaciones geográficas de los estudios, es evidente que la despersonalización es un problema recurrente en dicha institución; así pues, el presente estudio refuerza esta preocupación y resalta la necesidad de implementar estrategias que promuevan la empatía y el trato

humano en el entorno laboral policial, con el fin de mejorar el bienestar de los efectivos y la calidad de los servicios prestados.

Resultados de la dimensión 3: falta de realización personal.

Tabla 16

Falta de Realización del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Indicadores de la Falta de Realización Personal	Nunca		Algunas veces al año		Algunas veces al mes		Algunas veces a la semana		Diariamente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Desinterés en el desarrollo profesional. ¿Has perdido el interés en tu desarrollo profesional y crecimiento en la organización?	24	30%	7	9%	11	14%	15	19%	23	29%	80	100%
Sentimiento de ineficacia en el trabajo. ¿Sientes que no eres eficaz en tu trabajo actual?	25	31%	3	4%	5	6%	19	24%	28	35%	80	100%
Sensación de falta de logros y satisfacción en el trabajo. ¿Te sientes insatisfecho/a con tus logros en el trabajo?	23	29%	4	5%	14	18%	13	16%	26	33%	80	100%
Disminución de la autoestima relacionada con el trabajo. ¿Has notado una disminución en tu autoestima relacionada con el trabajo?	22	28%	4	5%	17	21%	10	13%	27	34%	80	100%
Falta de entusiasmo y motivación por el trabajo. ¿Te falta entusiasmo y motivación por realizar tus actividades profesionales?	22	28%	4	5%	14	18%	14	18%	26	33%	80	100%
Dificultad para encontrar significado y propósito en la labor realizada. ¿Te resulta difícil encontrar significado y propósito en la labor que realizas diariamente?	23	29%	5	6%	10	13%	26	33%	16	20%	80	100%
Percepción de estancamiento en la carrera laboral. ¿Sientes que tu carrera laboral está estancada y no avanzas?	20	25%	6	8%	9	11%	20	25%	25	31%	80	100%
Falta de satisfacción con los logros profesionales. ¿Sientes que tus logros profesionales no son satisfactorios o no te proporcionan alegría?	25	31%	8	10%	9	11%	8	10%	30	38%	80	100%
PROMEDIO	23	29%	5	7%	11	14%	16	20%	25	32%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.



En la Tabla 16, se presentan los indicadores correspondientes a la Dimensión de Falta de Realización Personal; según los datos obtenidos, se evidencia que, en promedio, el 32% de la muestra experimenta diariamente altos índices de falta de realización personal; puntualmente, un 38% expresa sentir a diario una falta de satisfacción con sus logros profesionales. Esto indica que, una fracción de la población estudiada experimenta insatisfacción laboral, ya que se ven limitados en la oportunidad de asumir responsabilidades que propicien su desarrollo profesional; asimismo, día a día, se encontrarían inmersos en tareas repetitivas y rutinarias, como la gestión de documentos, las cuales, aunque son esenciales, no les estaría generando un estímulo significativo. Además, la falta de reconocimiento por un trabajo bien realizado contribuye a que los efectivos perciban negativamente sus logros profesionales.

Al respecto, Bohórquez, Pérez, Caiche, y Benavides (2020) indican que son escasas las organizaciones que implementan sistemas innovadores específicamente diseñados para el personal, con el propósito de motivarlos en la ejecución de sus responsabilidades. Esta carencia de reconocimiento y compensación por sus esfuerzos genera insatisfacción con sus logros profesionales en los empleados, resultando en una disminución de la eficiencia y productividad de la entidad.

Asimismo, un 7% manifiesta experimentar baja realización personal algunas veces al año, por ello específicamente el 9% muestra desinterés en el desarrollo profesional en determinadas ocasiones a lo largo del año, estos resultados indican que, debido a la monotonía en las tareas administrativas diarias, la falta de variación en las responsabilidades a lo largo de varios años, la escasez de oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional, como el



acceso a cursos o especializaciones, el efectivo administrativo experimenta una sensación de estancamiento en su progreso ocupacional, la cual parece ser un factor que contribuye al desinterés en la búsqueda de un desarrollo profesional más significativo.

Según se destaca en Gamarra (2023), el desarrollo profesional consiste en el progreso constante de las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados, permitiéndoles avanzar en sus trayectorias laborales y cumplir sus metas y aspiraciones. No obstante, la falta de interés en este desarrollo puede derivarse de la escasez de oportunidades de aprendizaje y crecimiento en el entorno laboral, así como de la falta de motivación.

Estos datos revelan un panorama preocupante en el ámbito laboral del personal administrativo, pues la falta de satisfacción con los logros profesionales podría indicar una brecha entre las expectativas y la realidad en el trabajo, lo que podría afectar la motivación y la percepción del valor del trabajo realizado. El desinterés en el desarrollo profesional señala una posible falta de oportunidades para el crecimiento y la falta de estímulo en el entorno laboral.

Estos indicadores sugieren posibles signos de una baja realización personal y subrayan la importancia de abordar los factores subyacentes que podrían estar contribuyendo a estas experiencias negativas. Para mejorar esta situación, sería crucial que la oficina de Apoyo al Policía - Bienestar tome medidas como programas de apoyo psicosocial, planes de desarrollo profesional, sistemas de reconocimiento efectivos y una comunicación interna más efectiva. Pues abordar estos problemas no solo beneficia a los efectivos individualmente, sino que también puede tener un impacto positivo en la eficiencia y la cultura organizacional en su conjunto.

Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Beramendi y Solórzano (2022), quienes encontraron que el 50% de los efectivos policiales de la División de Investigación Criminal en la ciudad de Huancayo presentaron baja realización personal, ya que estos efectivos experimentaban insatisfacción en el trabajo y carecían de confianza laboral, lo que pudo haber contribuido a los bajos niveles de realización personal.

Asimismo, los resultados de la presente tesis se asemejan a los hallazgos de Lindo y Parejas (2020), en su investigación, demostraron que el 97% de los efectivos de un distrito de Lima presentaban un nivel de realización personal bajo, estos resultados se atribuyeron a la falta de oportunidades de superación profesional, la incapacidad para continuar otros estudios, la ausencia de otras opciones laborales y la sensación de impotencia y frustración que experimentan los efectivos.

Comparando estos resultados con los de la presente investigación, se puede observar que existe una tendencia preocupante hacia la falta de realización personal en diversos segmentos de la fuerza policial en diferentes regiones del país. Por ello se deben tomar medidas para abordar este problema a nivel nacional para así mejorar la satisfacción laboral y la realización personal de los efectivos policiales en todas las regiones.

4.1.2. Resultados para la variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 17

Frecuencia del Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Nivel de Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	31%
Moderado	37	46%
Alto	18	23%
TOTAL	80	100%

En la Tabla 17, se muestran los niveles del desempeño laboral entre el personal administrativo de la Región Policial Moquegua. Los resultados indican que el 31% del personal tiene un bajo nivel de desempeño laboral, el 46% presenta un desempeño laboral de nivel moderado y el 23% muestra un nivel de desempeño laboral alto.

Tabla 18

Dimensiones del desempeño laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Dimensiones del Desempeño Laboral	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Desempeño de la Tarea	22	28%	32	40%	26	33%	80	100%
Desempeño en el Contexto	21	26%	30	38%	29	36%	80	100%
Desempeño Laboral Contraproducente	76	95%	4	5%	-	-	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 18, se muestran los niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral. Se observa que el 40% del personal administrativo tiene un nivel de desempeño moderado en sus tareas laborales, esta cifra refleja que, a pesar de su competencia y de la ejecución adecuada de sus responsabilidades, enfrentan desafíos relacionados con la eficiencia y la productividad en su trabajo. Este hallazgo señala la posibilidad de problemas en la gestión de la carga laboral, insuficiencia de recursos apropiados, estrés laboral crónico, y la necesidad de capacitación específica para fortalecer las habilidades y la confianza en la ejecución de sus tareas.

En relación con el tema, Flores (2021) menciona que el desempeño de tareas implica la forma en que las personas ejecutan sus responsabilidades de manera efectiva en el entorno organizacional, con el objetivo de lograr los objetivos establecidos. Además, se relaciona estrechamente con la capacidad de



los empleados para cumplir sus deberes de manera eficiente y contribuir al éxito global de la organización.

Asimismo, el 38% muestra un nivel moderado de desempeño en el contexto laboral, los resultados obtenidos revelan una diversidad de comportamientos entre el personal administrativo. Mientras un grupo considerable muestra una baja participación en actividades de equipo, lo que señala posibles desafíos en la colaboración interna, otro grupo alentador asegura cumplir siempre con las normativas internas, indicando un nivel significativo de conformidad con las políticas institucionales. Además, un conjunto modesto pero significativo demuestra una destacada iniciativa al participar casi siempre en proyectos adicionales, mostrando un compromiso más allá de sus responsabilidades fundamentales.

Por otro lado, es importante destacar que el 95% presenta un nivel bajo de desempeño laboral contraproducente, este hallazgo indica que la mayor parte de la muestra estudiada no exhibe una actitud laboral negativa; más bien, reflejan actitudes positivas y éticas en el interior de la institución, pues afirman también que nunca actúan de manera desleal hacia la entidad, lo que es un indicador alentador de compromiso ético y lealtad, ya que la mayoría de los servidores están alineados con los valores y objetivos de la institución. Además, un grupo de empleados señala que rara vez participa en la difusión de chismes o rumores, lo cual también es un hallazgo positivo, ya que denota una cultura de respeto y colaboración entre los compañeros de trabajo.

En relación a este tema, Cendales et al. (2022) señalan que el desempeño laboral contraproducente se refiere a acciones y comportamientos perjudiciales que afectan negativamente el bienestar y el funcionamiento de la organización,



socavando su eficacia y creando un entorno menos favorable para el logro de los objetivos institucionales.

Los resultados muestran que una parte significativa del personal administrativo tiene un nivel de desempeño de tareas moderado, lo que sugiere desafíos en términos de eficiencia y productividad laboral, señalando posibles necesidades de capacitación o mejoras en la gestión de la carga de trabajo. Por otro lado, se destaca la diversidad de comportamientos en el grupo, lo que podría ser abordado a través de programas de desarrollo de habilidades de trabajo en equipo y reconocimiento de buenas prácticas. Es alentador que la mayoría demuestre un compromiso ético y lealtad hacia la institución, lo que podría fortalecerse aún más mediante incentivos y reconocimiento.

Estos hallazgos coinciden con los resultados reportados por Santillán (2021), quien en su investigación indica que el 36% del personal administrativo exhibe un rendimiento laboral moderado. Asimismo, destaca que el 60% presenta un desempeño en tareas a un nivel moderado, otro 60% muestra un rendimiento general moderado en el contexto laboral, y un 25% exhibe un desempeño laboral contraproducente a un nivel bajo.

Resultados de la Dimensión 1: Desempeño de Tareas.

Tabla 19

Desempeño de las Tareas del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Indicadores de Desempeño de Tareas	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Colaboración en equipos de trabajo. ¿Participas activamente en equipos de trabajo, colaborando con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?	-	-	28	35%	24	30%	3	4%	25	31%	80	100%
Calidad del trabajo. ¿En general, consideras que la calidad de tu trabajo es alta?	-	-	26	33%	16	20%	8	10%	30	38%	80	100%
Eficiencia en la ejecución de tareas. ¿Eres capaz de completar tus tareas de manera eficiente, sin perder tiempo innecesario?	-	-	29	36%	21	26%	8	10%	22	28%	80	100%
Productividad. ¿Consideras que eres altamente productivo en tu trabajo, logrando realizar una cantidad significativa de tareas?	5	6%	27	34%	19	24%	5	6%	24	30%	80	100%
Cumplimiento de plazos. ¿Sueles cumplir con los plazos establecidos para tus tareas laborales?	10	13%	16	20%	19	24%	4	5%	31	39%	80	100%
PROMEDIO	3	4%	25	32%	20	25%	6	7%	26	33%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 19, se presentan los indicadores de la dimensión de desempeño de tareas; según los datos obtenidos, se evidencia que, en promedio, el 33% del personal administrativo siempre alcanza a realizar el desempeño de tareas; particularmente, un 39% de encuestados afirman cumplir de manera constante con los plazos establecidos para sus responsabilidades laborales, esto significa que la mayor cantidad de efectivos demuestran de manera consistente su habilidad para cumplir con los plazos asignados para sus responsabilidades laborales.

Pues en el entorno dinámico y a menudo agitado de la labor policial, estos servidores estarían implementando estrategias efectivas y prácticas como la planificación anticipada que les permite distribuir las tareas de manera equitativa y abordar cualquier problema potencial antes de que afecte los plazos,



garantizando así un flujo de trabajo continuo y la presentación puntual de informes y documentación.

En referencia a ello, Martins (2023) indica que el cumplimiento eficaz de plazos implica planificar adecuadamente los trabajos y actividades que se tienen que realizar en un lapso de tiempo determinado. Además, es importante considerar las circunstancias externas y potenciales problemas que puedan surgir, de modo de poder generar estrategias de prevención y reacción.

Mientras que, el 4% del personal nunca efectúa el desempeño de sus tareas de manera adecuada; particularmente, un 6% considera que de ninguna manera alcanza una alta productividad en su trabajo, estas cifras indican que, la productividad de un pequeño grupo de efectivos se sitúa por debajo de las expectativas o estándares establecidos; esta situación, parece atribuirse a la carga de trabajo excesiva derivada de una distribución ineficiente de tareas; además, la falta de capacitación específica en el manejo de instrumentos digitales, resulta en demoras considerables al procesar informes cruciales, contribuyendo así a la baja productividad.

Asimismo, la elevada rotación de personal añade una capa adicional de complejidad, generando una carencia de procedimientos claros en el procesamiento de documentos, esta falta de continuidad puede dar lugar a confusiones y retrasos, afectando negativamente la alta productividad del personal administrativo que labora en la Región Policial Moquegua; en conjunto, estos factores crean un entorno laboral desafiante que incide directamente en el rendimiento y la productividad de los efectivos.

Con respecto a esta cuestión, Interim Group (2021) indica que la inadecuada productividad surge cuando un trabajador no logra alcanzar los



objetivos de producción establecidos, las causas de esta problemática son diversas y multifacéticas, como cuando los trabajadores enfrentan una carga laboral excesiva, es probable que se sientan abrumados, lo cual puede repercutir negativamente en su capacidad para ser productivos; además, la falta de motivación y el desinterés en las tareas asignadas también pueden contribuir significativamente a una disminución en la productividad.

Los resultados obtenidos indican que hay un porcentaje del personal policial administrativo que enfrentan desafíos en cuanto a la productividad, este hallazgo expone la posibilidad de problemas en la gestión de la carga laboral, falta de recursos adecuados o la necesidad de orientación específica para mejorar las habilidades y la confianza en la realización de tareas.

Pese a ello, es alentador observar que un grupo considerable de efectivos logra cumplir con los plazos establecidos, lo cual es un indicador positivo; sin embargo, esta situación plantea la pregunta crucial sobre qué prácticas o factores contribuyen al éxito de este colectivo, pues identificar las estrategias eficaces de este porcentaje puede proporcionar valiosas lecciones para mejorar el desempeño de tareas del resto de servidores.

Estos hallazgos se asemejan a los resultados de la investigación llevada a cabo por Ventura y Vásquez (2021) en su estudio, señalaron que el 84% de los efectivos en la División de Investigación Criminal en Chiclayo mostraban una productividad deficiente, debido también a la sobrecarga de trabajo; además, indicaron que el 82% de los efectivos evidenciaba un bajo desempeño en la ejecución de sus tareas, principalmente debido a la falta de liderazgo en la organización y a la incapacidad para diseñar estrategias que permitieran llevar a cabo eficazmente las actividades asignadas por sus superiores.

Estos datos evidencian la necesidad de afrontar la sobrecarga de trabajo, mejorar el liderazgo organizacional y promover la capacitación de los efectivos policiales para encontrar soluciones efectivas a los desafíos laborales, puesto que una baja productividad en la ejecución de tareas puede tener un impacto negativo en la productividad y la calidad del trabajo realizado.

Resultados de la Dimensión 2: Desempeño en el Contexto.

Tabla 20

Desempeño en el Contexto del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Indicadores del Desempeño en el contexto	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Iniciativa en proyectos adicionales. ¿Sueles tomar la iniciativa de participar en proyectos o tareas adicionales que no son parte de tus responsabilidades principales?	8	10%	23	29%	18	23%	6	8%	25	31%	80	100%
Ayuda a compañeros. ¿Estás dispuesto a ayudar a tus compañeros cuando lo necesitan, incluso si eso no está directamente relacionado con tu trabajo?	11	14%	21	26%	14	18%	8	10%	26	33%	80	100%
Promoción de un ambiente positivo. ¿Haces esfuerzos para promover un ambiente de trabajo positivo, fomentando relaciones saludables entre colegas?	3	4%	29	36%	15	19%	10	13%	23	29%	80	100%
Cumplimiento de normativas y reglas internas. ¿Te aseguras de cumplir con todas las normativas y reglas internas de la institución en tu trabajo diario?	-	-	14	18%	22	28%	16	20%	28	35%	80	100%
Participación en actividades de equipo. ¿Participas activamente en actividades de equipo, como reuniones o eventos de la organización?	13	16%	15	19%	15	19%	11	14%	26	33%	80	100%
PROMEDIO	7	9%	20	26%	17	21%	10	13%	26	32%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 20, se presentan los indicadores relacionados con la Dimensión de Desempeño en el Contexto Laboral; según los datos obtenidos, se evidencia que, en promedio el 32% de la población siempre demuestra un desempeño en el



contexto; por ello, un 35% de los efectivos aseguran cumplir siempre con todas las normativas y reglas internas de la institución, esto significa que, aunque el rol del personal administrativo no implica directamente participación en las operaciones de campo, estos profesionales demuestran un cumplimiento ejemplar con todas las normativas y reglas internas de la institución, ya que al ser responsables de mantener registros y archivos esenciales para la operación eficiente de la institución, garantizan que toda la documentación esté organizada según las normativas y los protocolos establecidos.

Asegurando así la confidencialidad y seguridad de la información al seguir rigurosamente las políticas de manejo de datos sensibles, este compromiso con las normativas internas no solo refleja la dedicación de estos efectivos a mantener altos estándares éticos y profesionales en su trabajo, sino que también subraya la importancia de su papel en el funcionamiento general de la institución. Pues su diligencia en el manejo de la documentación contribuye no solo a la eficiencia operativa, sino también a la integridad y transparencia de la institución en su conjunto.

En concordancia con esto, Robbins (citado en Moran, 2019) destaca la importancia de establecer reglas y políticas claras dentro de una organización, señala también que el cumplimiento de estas reglas es esencial para mantener la eficiencia y la cohesión en el entorno laboral.

Por otro lado, un 9% nunca presenta un buen desempeño contextual; específicamente, el 16% manifiesta que no participa en las actividades de equipo, tales como reuniones o eventos de la institución. Estos datos indican que, durante las reuniones regulares de grupo destinadas a la discusión de estrategias o



proyectos, algunos efectivos no participan ya que, en lugar de contribuir activamente con ideas o preguntas, optan por escuchar pasivamente, mostrando un aparente desinterés en las discusiones, incluso en algunos casos, se observaría la ausencia ocasional en estos eventos, lo que indica una falta de compromiso en las actividades grupales.

Una de las posibles causas subyacentes a esta falta de participación, podría ser la carga de trabajo excesiva que enfrentan estos efectivos, pues esta limita su capacidad para dedicar tiempo y energía a las actividades de equipo. Incluso, la falta de interés también puede estar relacionada a una posible desmotivación o a la percepción de que las reuniones no son relevantes para sus responsabilidades fundamentales.

Por ello, Andrade (2023) hace hincapié en que muchas organizaciones no logran fomentar una cultura de participación entre sus colaboradores, lo que conlleva a elevadas tasas de rotación, disminución de la moral y un rendimiento insatisfactorio. Para optimizar el capital humano y alcanzar resultados excepcionales, las instituciones deben comprender la estrecha relación entre la participación de los trabajadores y el éxito de la organización.

En este sentido, la participación activa de los colaboradores se convierte en un aspecto crucial, ya que aporta beneficios sustanciales a las organizaciones; por ende, es esencial implementar estrategias y mecanismos prácticos destinados a mejorar los niveles de participación en el entorno laboral.

Los resultados obtenidos revelan una diversidad de comportamientos entre el personal administrativo que laboran en las unidades administrativas de la Región Policial Moquegua, pues mientras un grupo pequeño muestra una baja

participación en actividades de equipo, señalando posibles desafíos en la colaboración interna, otro grupo considerable asegura cumplir siempre con las normativas internas, indicando un nivel significativo de conformidad con las políticas institucionales.

Resultados de la dimensión 3: desempeño laboral contraproducente.

Tabla 21

Desempeño Laboral Contraproducente del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

Indicadores del Desempeño Laboral Contraproducente	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tardanzas frecuentes.												
¿Sueles llegar tarde al trabajo en forma frecuente?	31	39%	21	26%	22	28%	5	6%	1	1%	80	100%
Absentismo. ¿Faltas al trabajo en forma frecuente o sin justificación?	31	39%	22	28%	22	28%	5	6%	-	-	80	100%
Difusión de chismes.												
¿Participas en la difusión de chismes o rumores sobre compañeros de trabajo?	22	28%	47	59%	10	13%	1	1%	-	-	80	100%
Deslealtad.												
¿Has compartido información confidencial de la institución con personas ajenas a ella?	54	68%	22	28%	4	5%	-	-	-	-	80	100%
Falta de compromiso con la institución.												
¿Te sientes desvinculado o poco comprometido con los objetivos y valores de la institución en la que trabajas?	45	56%	26	33%	8	10%	1	1%	-	-	80	100%
Comportamiento laboral disruptivo.												
¿Tienes comportamientos inadecuados en el trabajo, como discusiones frecuentes con colegas o superiores?	25	31%	42	53%	8	10%	5	6%	-	-	80	100%
PROMEDIO	35	44%	30	38%	12	16%	3	3%	0	0%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 21, se muestran los indicadores relacionados con la Dimensión de Desempeño Laboral Contraproducente; los datos indican que, en promedio, el 44% de los efectivos policiales nunca presentan un desempeño laboral contraproducente; puntualmente, un 68% del personal sostiene que bajo ninguna circunstancia actúa de manera desleal hacia la institución a la que pertenece, por



consiguiente los datos recopilados reflejan que los efectivos aseguran desempeñar sus funciones administrativas con lealtad y ética, pues al ser actores fundamentales, responsables de la gestión de archivos y del manejo o acceso a información sensible, mantienen la confidencialidad de dichos documentos clasificados; este comportamiento, evidencia un compromiso inquebrantable con la lealtad hacia su institución, ya que nunca han revelado información protegida ni participado en prácticas desleales que pudieran comprometer la seguridad de la entidad o socavar la confianza del público en la fuerza policial.

Las causas de este comportamiento se fundamentan en la sólida cultura ética promovida por la Región Policial Moquegua entre sus miembros, además, la institución dispone de mecanismos efectivos de control interno que detectan posibles comportamientos desleales. En consecuencia, los efectivos administrativos están plenamente conscientes de las severas consecuencias disciplinarias asociadas con acciones desleales, lo cual opera como un disuasivo significativo.

En palabras de Quetglas (2020), la lealtad organizacional se presenta como un elemento fundamental en el panorama laboral del siglo XXI, ya que implica la capacidad de los servidores para cultivar fidelidad hacia los objetivos de la institución, esta competencia es significativamente influenciada por la forma en que la organización trata a su personal. En este sentido, los empleados también desempeñan un papel crucial al comprometerse activamente para demostrar su lealtad a la compañía.

En este contexto, el Instituto de Defensa del Policía (2023) señala que, según la Ley de la Policía Nacional del Perú – D.Leg N° 1267, una de las



responsabilidades fundamentales del personal policial es llevar a cabo sus funciones con imparcialidad; además, la ley exige un desempeño profesional caracterizado por la lealtad y la ética. Es esencial resaltar que estas obligaciones no se limitan únicamente al personal operativo, sino que también aplican al personal administrativo; esto subraya la importancia de que cada miembro, sin importar su función específica, contribuya activamente a mantener los más altos estándares de integridad y servicio a la comunidad.

Mientras que, solo el 3% casi siempre presenta un desempeño laboral contraproducente, pues el 6% admite llegar casi siempre tarde al trabajo. Este resultado refiere a la recurrente tardanza de cinco efectivos, a pesar de las políticas y recordatorios sobre la importancia de la puntualidad; este patrón de comportamiento contraproducente, que implica un incumplimiento constante del horario establecido, podría afectar negativamente la eficiencia del equipo y la percepción general de la institución en términos de disciplina y responsabilidad. Sin embargo, es esencial aclarar que esta situación no reflejaría la conducta característica de los efectivos administrativos de la Región Policial de Moquegua, ya que la puntualidad y el profesionalismo son valores fundamentales en dicha institución.

En concordancia con esto, Ascuña (2020) destaca la frecuente tendencia de los trabajadores, especialmente en el ámbito público, a incurrir en tardanzas, es común que muchos hagan uso reiterado de los minutos de tolerancia al inicio de la jornada laboral, a veces sin tener en cuenta que esta tolerancia no debe interpretarse como una autorización para llegar tarde de manera constante. Este comportamiento subraya la importancia de promover la puntualidad y la responsabilidad en el entorno laboral.



Los resultados mencionados anteriormente indican que la mayoría de los efectivos administrativos no exhiben desempeño laboral contraproducente; por el contrario, reflejan actitudes positivas y éticas dentro de la institución. La gran mayoría afirma nunca actuar de manera desleal hacia la institución, lo que es un indicador alentador de compromiso ético y lealtad, pues un mayor número de efectivos policiales están alineados con los valores y objetivos de la institución.

No obstante, hay un pequeño porcentaje que admite llegar siempre tarde al trabajo, lo cual podría ser un área de mejora, por lo que se recomienda abordar esta situación mediante medidas proactivas, como la sensibilización sobre la importancia de la puntualidad y la implementación de posibles soluciones para mejorar este comportamiento; además, se pueden ofrecer capacitaciones sobre gestión del tiempo para ayudar al personal a mejorar su organización personal y llegar puntualmente al trabajo; considerar también programas de reconocimiento para destacar a aquellos que demuestren puntualidad constante y comportamientos éticos, pues podría ser beneficioso para fomentar una cultura de responsabilidad y compromiso.

Estos resultados encuentran respaldo en los hallazgos de Palacios (2023), quien concluyó que, según la percepción de los propios servidores, hay una escasa tendencia contraproducente, su investigación indica que el 91.3% de colaboradores casi nunca o nunca ha compartido aspectos negativos de su trabajo con personas ajenas a la institución. Por ello estos resultados proporcionan una visión equilibrada que permite a ambas instituciones abordar áreas de mejora mientras celebra y refuerza los aspectos positivos identificados en estas investigaciones.

4.2. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVOS

4.2.1. Resultados para el primer objetivo específico

Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Tabla 22

Relación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Agotamiento Emocional	Bajo	-	-	7	9%	17	21%	24	30%
	Medio	-	-	17	21%	1	1%	18	23%
	Alto	25	31%	13	16%	-	-	38	48%
TOTAL		25	31%	37	46%	18	23%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 22, se analiza la relación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Se observa que el 21% presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, mostrando simultáneamente un desempeño laboral alto. Este resultado podría interpretarse como un indicativo de un entorno de trabajo saludable y eficiente para aproximadamente una cuarta parte del personal, pues la baja manifestación de agotamiento emocional indica que dichos agentes podrían estar implementando prácticas efectivas para gestionar el agotamiento y promover el bienestar emocional en el lugar de trabajo; al mismo tiempo, el alto desempeño laboral de este grupo podría atribuirse, al menos en parte, a la satisfacción y salud emocional



de dichos servidores, lo que resulta en un equilibrio positivo entre la tranquilidad emocional y el rendimiento en el trabajo.

Por otra parte, el 21% experimenta un nivel medio de agotamiento emocional, lo cual se relaciona con un desempeño laboral moderado. Este hallazgo sugiere que, a pesar de enfrentar desafíos emocionales, estos profesionales no solo perseveran, sino que también logran mantener un desempeño aceptable en sus tareas diarias de oficina, este equilibrio entre las demandas emocionales y la efectividad en las labores administrativas destaca la resiliencia y capacidad de adaptación de este grupo, subrayando la importancia de implementar estrategias de apoyo emocional para potenciar aún más su bienestar y rendimiento laboral.

Por último, se identifica que un 31% muestra un alto nivel de agotamiento emocional, asociado a un desempeño laboral bajo. Este dato revela una preocupante relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral, por lo que se sugiere abordar este agotamiento emocional; de manera que, la implementación de estrategias específicas para reducirlo podría resultar fundamental para elevar tanto la salud mental como el desempeño laboral de este grupo de efectivos policiales administrativos.

4.2.2. Resultados para el segundo objetivo específico

Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Tabla 23

Relación entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Despersonalización	Bajo	2	3%	5	6%	15	19%	22	28%
	Medio	5	6%	20	25%	1	1%	26	33%
	Alto	18	23%	12	15%	2	3%	32	40%
TOTAL		25	31%	37	46%	18	23%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 23, se analiza la relación entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Se observa que el 19% presenta un nivel bajo de despersonalización, mostrando simultáneamente un desempeño laboral alto. Este resultado indica un grupo de efectivos policiales está altamente comprometido con su trabajo; además, establecen relaciones sólidas con sus colegas y demuestran un profundo interés en el bienestar del equipo, pues abordan las situaciones con empatía y siempre están dispuestos a brindar apoyo emocional a sus colegas; como resultado, tienden a destacarse en sus funciones, ya que la conexión personal y emocional en el ámbito laboral puede contribuir positivamente a un alto desempeño laboral.

Por otra parte, el 25% experimenta un nivel medio de despersonalización, lo cual se relaciona con un desempeño laboral moderado. Esta cifra señala que una proporción considerable de la muestra estudiada podría estar experimentando una pérdida de identidad personal o conexión emocional con su trabajo, lo que

impacta negativamente en la forma en que desempeñan sus funciones laborales; en este sentido, resultaría beneficioso explorar posibles intervenciones o ajustes en el entorno laboral que pudieran mejorar la conexión emocional del servidor con sus responsabilidades, y así elevar su desempeño.

Por último, el 23% muestra un alto nivel de despersonalización, asociado a un desempeño laboral bajo. Este hallazgo resalta que el personal administrativo ha desarrollado un alto nivel de despersonalización, a causa de la naturaleza estresante del trabajo policial, por lo que no alcanzan su máximo potencial debido a la desconexión emocional, ya que tienen a distanciarse. Por tanto, resulta crucial que la institución implemente estrategias específicas para gestionar la despersonalización y fomentar la conexión emocional; además estas medidas no solo podrían mejorar significativamente el bienestar de estos efectivos, sino también potenciar su desempeño laboral en un entorno tan exigente como el policial.

4.2.3. Resultados para el tercer objetivo específico

Precisar la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Tabla 24

Relación entre la falta de Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Falta de Realización Personal	Alto	25	31%	9	11%	-	-	34	43%
	Medio	-	-	21	26%	-	-	21	26%
	Bajo	-	-	7	9%	18	23%	25	31%
TOTAL		25	31%	37	46%	18	23%	80	100%



En la Tabla 24, se analiza la relación entre la falta de Realización Personal y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Se observa que, el 31% exhibe un nivel elevado de falta de realización personal, asociado a un desempeño laboral bajo. Este resultado refleja que, dichos uniformados están experimentando una sensación de desconexión respecto a su trabajo; esta percepción se fundamenta en la idea de que, últimamente, sus responsabilidades diarias no generan una profunda pasión en ellos. Por tanto, abordar esta situación no solo redundaría en su satisfacción personal, sino que también podría repercutir positivamente en la eficiencia y calidad del trabajo administrativo en su conjunto.

Por otra parte, el 26% experimenta un nivel medio de falta de realización personal, lo cual se relaciona con un desempeño laboral moderado. Este hallazgo revela que un segmento significativo del personal, si bien lleva a cabo sus responsabilidades de manera eficiente, no experimenta una profunda conexión o entusiasmo hacia sus tareas cotidianas; pues en ocasiones, estos efectivos sienten que podrían maximizar mejor sus habilidades y aspiraciones en un entorno laboral diferente.

Por último, un 23% experimenta un nivel bajo de falta de realización personal, mostrando simultáneamente un desempeño laboral alto. Esto quiere decir que un porcentaje significativo de efectivos administrativos experimenta una conexión positiva con su trabajo y, como resultado, demuestra un rendimiento laboral excepcional.

4.2.4. Resultados para el objetivo general

Tabla 25

Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Síndrome de Burnout	Bajo	-	-	5	6%	15	19%	20	25%
	Medio	2	3%	23	29%	3	4%	28	35%
	Alto	23	29%	9	11%	-	-	32	40%
TOTAL		25	31%	37	46%	18	23%	80	100%

Nota: Elaborado por el Equipo de Trabajo.

En la Tabla 25, se presenta la relación del Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021

Se destaca que el 19% presenta un nivel de Síndrome de Burnout bajo, mostrando simultáneamente un desempeño laboral alto, este dato indica que una proporción significativa de la muestra ha desarrollado estrategias efectivas para manejar el agotamiento laboral; estas estrategias, podrían incluir el establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal, la participación en programas de bienestar emocional y la adopción de una gestión proactiva de las demandas laborales. Este conjunto de prácticas contribuye a su alto desempeño laboral, ya que se sienten motivados y respaldados.

Por otro lado, el 29% experimenta un Síndrome de Burnout de nivel medio, lo cual se relaciona con un desempeño laboral moderado, este hallazgo podría indicar la necesidad de implementar estrategias preventivas y de apoyo para evitar que el Burnout afecte negativamente la calidad del trabajo y la satisfacción laboral.



Por último, el 29% de los efectivos exhibe un Síndrome de Burnout alto, vinculado a un desempeño laboral bajo, esto indica que el personal administrativo está enfrentando agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en su satisfacción personal, probablemente debido a una carga de trabajo abrumadora, falta de reconocimiento, la carencia de recursos para gestionar el agotamiento, etc. Esta situación estaría impactando negativamente en su capacidad para cumplir efectivamente con sus responsabilidades laborales; por lo tanto, es esencial abordar las causas subyacentes del Burnout para prevenir consecuencias más severas.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1

Formulación de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Nula (H_0):** El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- **Hipótesis Alternativa (H_a):** El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Elección del nivel de la significancia

- Se consideró un nivel de significancia de 5% que es equivalente a un 95% de nivel de confianza, en consecuencia $\alpha = 0,05$.

Tabla 26

Correlación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

CORRELACIÓN		Agotamiento Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.895**
		N	. 80
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0.895**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000 80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Software estadístico IBM® SPSS versión 26.

En la Tabla 26, se muestra el coeficiente de correlación (Rho) entre la dimensión Agotamiento Emocional de la variable Síndrome de Burnout y la variable Desempeño Laboral. Se puede observar que la prueba de correlación de Spearman da como resultado una significancia bilateral o p – valor = 0.000, la cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, se afirma que el agotamiento emocional y el desempeño laboral están relacionados.

Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de -0.895**, lo que significa que, existe una correlación negativa muy fuerte, esto indica que, a medida que el Agotamiento Emocional aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir significativamente. Al alcanzar estos resultados se rechazó la Hipótesis Nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a), entonces se puede confirmar con un 99% de confianza que: el Agotamiento Emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2

Formulación de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Nula (H_0):** La despersionalización no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- **Hipótesis Alterna (H_a):** La despersionalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Elección del nivel de la significancia

- Se consideró un nivel de significancia de 5% que es equivalente a un 95% de nivel de confianza, en consecuencia $\alpha = 0,05$.

Tabla 27

Correlación entre la Despersionalización y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

CORRELACIÓN		Despersionalizaci ón	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de Despersionaliz ación	1.000	-0.547**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	80	80
	Coeficiente de Desempeño Laboral	-0.547**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Software estadístico IBM® SPSS versión 26.

En la Tabla 27, se muestra el coeficiente de correlación (Rho) entre la dimensión Despersionalización de la variable Síndrome de Burnout y la variable Desempeño Laboral. Se puede observar que la prueba de correlación de Spearman

da como resultado una significancia bilateral o p – valor = 0.000, la cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, se afirma que la despersonalización y el desempeño laboral están relacionados.

Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de -0.547**; lo cual, refleja una correlación negativa considerable, esto indica que, a medida que el Despersonalización aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir significativamente. Al alcanzar estos resultados se rechazó la Hipótesis Nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a), entonces se puede confirmar con un 99% de confianza que: la despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3

Formulación de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Nula (H_0):** La falta de realización personal no tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- **Hipótesis Alternativa (H_a):** La falta de realización personal tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Elección del nivel de la significancia

- Se consideró un nivel de significancia de 5% que es equivalente a un 95% de nivel de confianza, en consecuencia $\alpha = 0,05$.

Tabla 28

Correlación entre la falta de Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

CORRELACIÓN		Falta de		
		Realización Personal	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Falta de Realización Personal	Coefficiente de correlación	1.000	-0.884**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	80	80
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0.884**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Software estadístico IBM® SPSS versión 26.

En la Tabla 28, se muestra el coeficiente de correlación (Rho) entre la Dimensión Falta de Realización Personal de la variable Síndrome de Burnout y la variable Desempeño Laboral. Se puede observar que la prueba de correlación de Spearman da como resultado una significancia bilateral de $p - \text{valor} = 0.000$, la cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, se afirma que la falta de realización personal y el desempeño laboral están relacionados.

Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de -0.884^{**} ; lo que significa que existe una correlación negativa muy fuerte, esto indica que, a medida que la falta de Realización Personal aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir significativamente. Al alcanzar estos resultados se rechazó la Hipótesis Nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a), entonces se puede confirmar con un 99% de confianza que: la falta de realización personal tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

4.3.4. Prueba de hipótesis general

Formulación de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Nula (H_0):** El Síndrome de Burnout no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.
- **Hipótesis Alternativa (H_a):** El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.

Elección del nivel de la significancia

- Se consideró un nivel de significancia de 5% que es equivalente a un 95% de nivel de confianza, en consecuencia $\alpha = 0,05$.

Tabla 29

Correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Región Policial de Moquegua, 2021.

CORRELACIÓN		Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.874**
		N	80
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.000
	Sig. (bilateral)	-0.874**	
	N	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Software estadístico IBM® SPSS versión 26.

En la Tabla 29, se presenta el coeficiente de correlación (Rho) entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Desempeño Laboral. Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran un p-valor de 0.000, que es



menor que el nivel de significancia establecido de 0.05. Por lo tanto, podemos afirmar que existe una relación significativa entre las variables.

Además, el coeficiente de correlación muestra un valor de -0.874^{**} , lo que indica una correlación negativa muy fuerte. Esto sugiere que a medida que el Síndrome de Burnout aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir de manera significativa. Con base en estos resultados, se rechazó la Hipótesis Nula (H_0) y aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a). Con un nivel de confianza del 99%, se puede confirmar que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En la investigación se determina que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021, esta relación ha sido respaldada con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.874^{**} , lo que indica una correlación negativa muy fuerte; estos datos evidencian que el síndrome de Burnout, caracterizado por un alto agotamiento emocional, despersonalización elevada y baja realización personal, guarda relación con un desempeño laboral moderado.

SEGUNDA: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021, este vínculo ha sido respaldado con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.895^{**} . Donde un el 35% de la muestra estudiada experimenta diariamente altos indicadores de agotamiento emocional; reflejados, por ejemplo, en dificultades para conciliar el sueño o sufren de insomnio debido a las preocupaciones constantes relacionadas con su trabajo; no obstante, el 33% siempre alcanza a realizar el desempeño de tareas, pues afirman cumplir constantemente con los plazos establecidos para sus responsabilidades laborales lo cual es un indicador positivo.

TERCERA: La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021, esta relación ha sido respaldada con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.547^{**} . Donde un 27% de la población encuestada, exhibe altos índices de



despersonalización algunas veces a la semana; en particular, suelen tener actitudes negativas o cínicas hacia tus compañeros de trabajo en el entorno laboral, estas actitudes pueden crear tensiones y afectar negativamente la colaboración en el equipo; a pesar de ello, el 32% de efectivos siempre demuestra un desempeño en el contexto, pues se aseguran de cumplir con todas las normativas y reglas internas de su institución, lo cual es un reflejo favorable.

CUARTA: La falta de realización personal tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021, este lazo ha sido respaldado con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.884**. Donde un 32% del personal enfrenta diariamente altos niveles de falta de realización personal, particularmente, perciben la sensación de que sus logros profesionales no alcanzan para proporcionarles satisfacción o alegría; sin embargo, a pesar de esta carencia en la satisfacción personal, el 44% de efectivos nunca presenta un desempeño laboral contraproducente, pues afirman que nunca actúan deslealmente hacia la institución a la que pertenece.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Jefe de la Región Policial Moquegua, considerar los datos obtenidos en este estudio con el fin de desarrollar mecanismos para identificar signos de efectivos afectados por el Síndrome de Burnout; del mismo modo, evaluar anualmente el desempeño individual de los servidores, y motivar a los efectivos con reconocimientos, además de formular planes de desarrollo profesional que les permita el acceso a estudios (pasantías, especializaciones, capacitaciones, etc.), fortaleciendo así su sentido de realización personal ya que está directamente relacionado con el desempeño laboral.

SEGUNDA: A la Oficina de Apoyo al Policía – Bienestar, se sugiere realizar actividades para reducir los niveles de Síndrome de Burnout de los efectivos, tales como implementar un espacio para que compartan experiencias con sus demás compañeros durante los descansos, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y el desempeño, contribuyendo a generar cambios personales y laborales; además, poder planificar estrategias y planes que contribuyan a organizar mejor el trabajo del efectivo, ello reducirá la sobrecarga laboral (horas extras), de este modo tendrán tiempo para otras actividades, como el acceso a capacitaciones, entretenimiento y poder compartir con familiares; por consiguiente, ayudará a que los servidores se sientan motivados tanto en lo profesional como en lo personal; del mismo modo para mejorar el compromiso organizacional se recomienda gestionar formas de reconocer el trabajo (resoluciones) cuando sea necesario a los servidores con buen desempeño, puntualidad, etc.



TERCERA: A futuros investigadores, se recomienda que los resultados obtenidos en la presente tesis sean utilizados para el análisis, evaluación y cotejo con estudios similares a este, con el fin de que la comunidad universitaria pueda utilizar los conocimientos e indicadores en la mejora y solución de consecuencias del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de las diferentes regiones, unidades o subunidades existentes, en vista de que es un área poco investigada y con pocos antecedentes teóricos.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. (2018). *Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile*. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Alcaraz, A. (2023). *Síndrome de Burnout en médicos residentes de medicina interna*. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna (SciELO)*, 10(1), 57-65. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2023.10.01.5>
- Alcaraz, A., Alderete, A., Alvarez, M., Pérez, E., Franco, L., & Sosa, S. (2023). *Síndrome de Burnout en médicos residentes de medicina interna*. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 10 (1), 57-65. Publicación electrónica del 00 de marzo de 2023. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2023.10.01.57>
- Alegre, J. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de Dirtepol de la policía nacional del Perú, Huaraz, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104509/Alegre_SJJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, L., Mahecha, G., Campo, Y., Caballero, T., & López, R. (2023). *Caracterización del síndrome del agotamiento psicológico en profesores universitarios de América Latina: una revisión bibliográfica*. *Duazary*, 20(3), 200-206. <https://doi.org/10.21676/2389783x.5446>
- Andrade, J. (2023). *La Participación del Personal y el Desempeño*. LinkedIn. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/la-participaci%C3%B3n-del-personal-y-el-desempe%C3%B1o-de-jes%C3%BA-rodolfo/?originalsubdomain=es>
- Arrimada, M. (2022). *Actitudes negativas: qué son, tipos, y cómo nos afectan*. *Psicología*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/actitudes-negativas>
- Ascuña, J. (2020). *Acumular más de una hora en tardanzas dentro del mes puede ser causal de suspensión*. *Prensa Regional*. Recuperado de



<https://prensaregional.pe/acumular-mas-de-una-hora-en-tardanzas-dentro-del-mes-puede-ser-causal-de-suspension/>

- Ávila, A., & Salís, M. (2022). *Estrés laboral de los cuidadores(as) de hogares protegidos públicos DIRIS Lima-Norte 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32203/avila%20vargas%20andrea%20luz%20paola%20%20salis%20fabian%2c%20maria%20pilar%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Balcázar, J. (2021). *Agotamiento físico y mental en el Personal de Salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico Universitario de Guayaquil en el Periodo 2019-2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal de Milagro]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Estatal de Milagro
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5721>
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. [Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/rosita_trabajo_bachiller_2020.pdf?sequence=4&isallowed=y
- Bautista, W., & Velarde, K. (2021). *Síndrome de Burnout y la motivación laboral en los efectivos policiales del destacamento de protección de carreteras Virú, Virú – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77725>
- Beramendi, A., Solórzano, J. (2022). *Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la división de Investigación Criminal en tiempos de pandemia en Huancayo – 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Peruana los Andes.



<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3401/tesis%20final.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Bittar, M. (2018). *Investigación sobre "Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios"*. Área: Psicología. Recuperado de https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf

Blanca, J., & Arias, A. (2018). *Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España*. *Enfermería universitaria*, 15(1), 30-44.
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>

Blanco, E. (2018). *Fases en el síndrome de quemarse en el trabajo*. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/quemarse-fases/>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>

Brasil, L. (2023). *Los síntomas del Burnout laboral y cómo prevenirlos*. Gestión de personas, Recursos Humanos. <https://jobconvo.com/blog/es/burnout-laboral/>

Buamsche, M., & Guerrero, C. (2022). *Síndrome de Burnout y motivación laboral en agentes policiales durante la pandemia de la COVID-19 en Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84259>

Caballero, M. (2021). *El Síndrome de Burnout y su relación con la intensidad de abandono en una muestra de trabajadores de diferentes grupos ocupacionales*. [Tesis de pregrado, Universidad el Bosque]. Recuperado del Repositorio de la Universidad el Bosque.
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/137406/6/mcaballeronoTFM0621memoria.pdf>



- Cajusol, G. (2022). *Síndrome de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado, Lima, Perú*. [Tesis de post grado, Universidad María Auxiliadora]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad María Auxiliadora
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1564/trabajo%20academico-cajusol%20baldeon.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Calderón, G. (2020). *Carga de trabajo, autoeficacia profesional y síndrome de burnout en docentes escolares de Lima Metropolitana*. [Tesis de postgrado, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porres
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4580/calderon_cga.pdf?sequence=3&isallowed=y
- Campbell, J. (2012). *Comportamiento, rendimiento y eficacia en el siglo XXI*.
<https://psycnet.apa.org/record/2012-14033-006>
- Campbell, J., McCloy, R., & Oppler, S. (1993). *Una teoría del rendimiento*. En Schmitt, N. y Borman, WC, Eds., Selección de personal en organizaciones, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 35-70. - References. Scientific Research Publishing.
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1222840](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1222840)
- Carceller, R. (2022). *¿Qué me pasa? Cómo entender si mi malestar es por falta de motivación, 'Burnout' o depresión. La vanguardia*. Recuperado de:
<https://www.lavanguardia.com/magazine/psicologia/20221122/8615171/motivacion-trabajo-burnout-depresion.html>
- Casasola, L. (2020). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: qué son, y características: Resumen de los principales tipos de comportamientos contraproducentes en el trabajo*. Psicología y Mente. Recuperado de
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>
- Cassinello, M. (2022). *Síndrome de Burnout o de desgaste profesional: ¿Qué es?* Recuperado de <https://manuelcassinello.com/blog/sindrome-de-burnout-desgaste-profesional/>



- Cendales, B., Martínez, M., Segura, S., & González, M. (2022). *Variables e instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Recuperado de <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/3950/3464>
- Cerviño, P. (2020). *Quemarse por el Trabajo: la individualización de lo colectivo*. Nara Psicología. <https://narapsicologia.es/publicaciones/el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-la-individualizacion-de-lo-colectivo/>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Ciencia & trabajo, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Contreras, N. (2023). *¿Cómo afecta el síndrome de Burnout a la salud mental?* UIW Bajío. Recuperado de: <https://uiwbajio.mx/como-afecta-el-sindrome-de-burnout-a-la-salud-mental/>
- Cortes, N. (2023). *Absentismo Laboral*. Geo Victoria. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/absentismo/>
- De la Gándara, J. (1998). *Estrés y trabajo: el Síndrome de Burnout*. Libros. https://books.google.com.pe/books/about/estr%c3%a9s_y_trabajo.html?id=x_ila_aaacaaj&redir_esc=y
- Decreto Legislativo N.º 1148 Ley de la Policía Nacional del Perú. (2012). El peruano. https://www.peru.gob.pe/docs/planes/13185/plan_13185_2016_dl.1148-ley_pnp.pdf
- Decreto Supremo N.º 026-2017-IN Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú. (2017). El peruano. <https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/ar-web/ds0262017in.pdf>
- Duran, L. (2023). *Síndrome de desgaste profesional posterior a la pandemia COVID-19 en médicos residentes de Medicina Familiar en una unidad de primer nivel de atención en San Luis Potosí*. [Tesis de postgrado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.



[https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/8249/tesise.fm.2023.s%
c3%adndrome.dur%c3%a1n.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/8249/tesise.fm.2023.s%c3%adndrome.dur%c3%a1n.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Estrada, E., & Gallegos, N. (2020). *Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes peruanos*. [Burnout syndrome and socio-demographic variables in Peruvian teachers]. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/559/55965387008/html/>

Ferrer, A. (2018). *Síndrome de desgaste por empatía: análisis, escalas de evaluación y medidas de prevención*. [Tesis de pregrado, Universidad de les Illes Balears].

[https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1652/Ferrer%20Puigserver%
2C%20Aina.%20Treball%20Final%20de%20Grau.pdf?sequence=1&isAllowed
=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1652/Ferrer%20Puigserver%2C%20Aina.%20Treball%20Final%20de%20Grau.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fidalgo, M. (2009). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I):*

definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

[https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-
4221-a1ae-39b737974768](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768)

Figuerola, E., Silva, C. & Terrones, J. (2022). *Relación entre el síndrome del burnout y la satisfacción laboral en profesionales del rubro salud*. [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad de Lima]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad de Lima.

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15787/Figuerola_
Silva_Terrones_Relaci%C3%B3n-s%C3%ADndrome-burnout-
satisfacci%C3%B3n-profesionales-rubro-salud.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15787/Figuerola_Silva_Terrones_Relaci%C3%B3n-s%C3%ADndrome-burnout-satisfacci%C3%B3n-profesionales-rubro-salud.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Fisher, C. (2000). *Revista de Comportamiento Organizacional*.

<https://www.jstor.org/stable/3100305>

Flores, E., Garcia, M., Calsina, Wilber. & Yapuchura, A. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno*. *Comunicación*, 7(2), 05-14. Recuperado en 03 de enero de 2024, de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-
71682016000200001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es)



- Flores, R. (2021). *Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2393>
- Franco, F. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los efectivos policiales de la comisaría de familia de Moyobamba, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70150/Franco_BFI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, I., & Pintado, L. (2021). *Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral durante el COVID-19 en Policías de la DIVPOL Norte 1, Lima – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Privada Telesup.
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/utelesup/1840>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. SEDICI. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). *Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos*. Revista Evaluar. Revistas de la Universidad Nacional de Córdoba.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714>
- Galvez, N. (2023). *Cómo influyen los chismes en el ambiente laboral: Consideraciones y medidas a tomar por parte de los líderes de equipo*. LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/pulse/como-influyen-los-chismes-en-el-ambiente-laboral-y-por-galvez-1%C3%B3pez-ad6te/?originalSubdomain=es>
- Gamarra, G. (2023). *Los tipos de competencias laborales más demandadas en 2023*. Factorial HR. Recuperado de <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>



- García, F. (2020). *¿Qué es productividad según Taylor?* <https://la-respuesta.com/blog/que-es-productividad-segun-taylor/>
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. IberLibro.com.
https://www.iberlibro.com/servlet/searchresults?an=gil-monte%20pedro&tn=desgaste%20ps%20c3%20adquico%20trabajo%20s%20c3%20adndr-ome&cm_sp=click-_-plp-_-tbc
- Gomes, G, Ribeiro, N. y Gomes, D (2022). *El impacto del agotamiento en el desempeño de los oficiales de policía y la intención de rotación: el papel moderador de la satisfacción por compasión*. *Ciencias Administrativas*, 12(3), 92. MDPI AG. <http://dx.doi.org/10.3390/admsci12030092>
- González, W., & Vílchez, R. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales* [Factors of the labor performance of the administrative personnel in experimental national universities]. *Pensamiento & Gestión*, (núm. 51), 54-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/#:~:text=el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20hace%20referencia,la%20b%C3%20basqueda%20de%20los%20objetivos>
- Grisales, H., Muñoz, Y., Osorio, D., & Robles, E. (2016). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia*. *Enfermería global: Revista electrónica semestral de enfermería*, 15(1), 244-271. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/212851>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gutiérrez (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la VIII Macro Región Policial Ayacucho 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102774/Gutierrez_GCK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Half, R. (2022). *Estrategias para evitar chismes en el trabajo*. Blog de Robert Half. Recuperado de <https://www.roberthalf.cl/blog/consejos-de-carrera/el-manejo-del-rumor-6-consejos-para-lidiar-con-los-chismes-en-la-oficina>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (7a.ed., Vol.1). McGraw-Hill Educación.
- Hernández-Corona, M., & Rojas-Solís, J. (2022). *Síndrome de burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida de oficiales de policía mexicanos: A un año de pandemia*. Acta Académica. <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/91.pdf>
- Herrán, F. (2022). *Burnout: lo primero que se quema es la autoestima*. Psico prevención. Recuperado de <http://www.psicoprevencion.com/category/blog/>
- Hidalgo, J. (2019). *Diseño del trabajo y Burnout: un estudio de su relación*. Revista Psicología Organizadores e Trabalho, 19(4), 744-754. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17502>
- Hojda, A. (2022). *Síndrome de burnout: causas y consecuencias*. Plan de intervención en planta de producción (Trabajo de final de grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos). Universitat Jaume I. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/199900/TFG_2022_Hojda_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, J., & Rodríguez, E. (2017). *Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca - 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/717>
- Instituto de Defensa Legal Policial. (2023). *Ley de la Policía Nacional del Perú – D.Leg N° 1267*. <https://idlpol.com/ley-de-la-policia-nacional-del-peru/>



Interim Group. (2021). *7 causas de la baja productividad de tus empleados; y cómo solucionarlas. Gestión del talento*. Recuperado de <https://interimgrouphr.com/blog/baja-productividad-causas/>

Koopmans, L. (2014). *Validez de constructo del cuestionario de desempeño laboral individual*. PubMed. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24561507/>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Ve, H., & Van der Beek, A. (2014). *Medición del desempeño laboral individual: Identificación y selección de indicadores*. Trabajo: Revista de Prevención, Evaluación y Rehabilitación. Research.vumc. <https://research.vumc.nl/en/publications/measuring-individual-work-performance-identifying-and-selecting-i>

Koopmans, L., Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., & Fernández, E. (2019). *La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 35(3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Langle, I. (2023). *Detectando el Burnout: Señales de Agotamiento*. Clínicas del hombre. <https://www.clinicasdelhombre.com/detectando-el-burnout-senales-de-agotamiento>

Lee, X., Yang, B. y Li, W. (2017). *Los factores de influencia de la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación: tomando como ejemplo a los empleados que inician su carrera*. Anales de Psicología, 33 (3), 697-707. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>

Leiter, M., & Maslach, C. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.

Lindo, A., & Parejas, J. (2020). *Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú*. [Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Psicología, Universidad Peruana Unión]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3794/angie_trabajo_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isallowed=y



- Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). *MBI Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana: Síndrome Del Quemado Por Estrés Laboral Asistencial*. [Edición 1]. Editorial Victoria Hermila.
<http://isbn.bnpgob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=20550>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Lorza, I. (2019). *Burnout, evitación experiencial y autoconcepto laboral en profesionales de la salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Comillas]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Pontificia Comillas.
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/431751/retrieve>
- Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. Entorno. Central American Journals Online.
<https://www.camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Martins, J. (2023). *Planificación estratégica para empresas*. Asana. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
<https://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosestaticos/adjuntos/es/16/40/1640.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *La medida del agotamiento experimentado*. library. wiley.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Comprender la experiencia del burnout: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría*. *Psiquiatría Mundial*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). *Job Burnout* | *Annual Review of Psychology*. Annual Reviews.
<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>



- Mendoza, J., Burbano, V. & Mendoza, H. (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial. LAEMCO en Tunja (Colombia)*. Información tecnológica, 33(6), 157-166.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Meza, D., Bueno, S., Ruíz, M., & Correa, C. (2020). *Síndrome de Desgaste Profesional manifestado en un hospital público* [Professional Wear Syndrome manifested in a public hospital]. Journal of American Health, 3(2). Recuperado de <https://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/29/62>
- Mínguez, L. (2020). *El síndrome de burnout en el personal no sanitario - Ocronos - Editorial Científico-Técnica*. revista Ocronos.
<https://revistamedica.com/sindrome-de-burnout-personal-no-sanitario/>
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - "Burnout": Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá, D.C., Colombia. ISBN 978-958-716-958-4.
- Montero-Yaya, K., Cortés, G., & Hernández, A. (2020). *Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos* [Burnout syndrome in Colombian police and its relationship with the benefits and incentives system]. Logos Ciencia & Tecnología, 12(2), May/Aug. Recuperado de <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vázquez, M., & Diaz, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Puebla - México]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Puebla.
<https://www.fcfm.buap.mx/siep/2021/extensos%20carteles/extenso%20juliana.pdf>
- Morales, F. S. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* [Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/t3626-mdth-morales-analisis.pdf>



- Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>
- Mujica, R. (2023). *Categorías de la investigación no experimental* [Entrada de blog]. Blog Docentes. Recuperado de
<https://blog.docentes20.com/2023/05/%e2%9c%8d-metodos-no-experimentales-docentes-2-0/>
- Murphy, K. (1989). *Dimensiones del Desempeño Laboral*. En Dillon, RF y Pelligrino, JW, Eds., *Testing Theoretical and Applied Perspectives*, Praeger. Scientific Research Publishing.
[https://www.scirp.org/\(s\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1419070](https://www.scirp.org/(s(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1419070)
- Murphy, K. (1990). *Desempeño laboral y productividad*. Psicología en las organizaciones: integrando ciencia y práctica. Routledge.
<https://www.routledge.com/psychology-in-organizations-integrating-science-and-practice/murphy-saal/p/book/9781138876057>
- Nájera, D. (2019). *Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción*. [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato]
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2768/1/76939.pdf>
- Narváez, J., Armas, P., Cuví, G., & Reyes, J. (2022). *Burnout en estudiantes de enfermería en las prácticas hospitalarias en áreas críticas* [Burnout in nursing students in hospital practices in critical areas]. *Conciencia Digital*, 5(4.2), 25–44.
<https://www.concienciadigital.org>
- Neil, C. (2023). *Por qué deberías priorizar el empoderamiento de los empleados*. Asana. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/employee-empowerment>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala, Ecuador: Redes.



<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/procesos-yfundamentosdelainvestiacioncientifica.pdf>

- Niño, E. (2018). *Guía de investigación científica*. Recuperado de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/6629_parte04.pdf
- Ogińska N., Juczyński Z. (2021). *Agotamiento y síntomas de estrés postraumático en oficiales de policía expuestos a eventos traumáticos: el papel mediador de las rumiaciones*. *Int Arch Occup Environ Health*, 94(6), 1201-1209. doi: 10.1007/s00420-021-01689-9. Publicado en línea el 27 de abril de 2021. PMID: 33904972; PMCID: PMC8292295. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmc8292295/>
- Olivares, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia & Trabajo*, 19(58). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-24492017000100059
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub August 00, 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Omar, A., (2012). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala [Counterproductive Work Behavior: Design and Validation of a Scale]*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), June/Dec. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1794-99982012000200005#:~:text=los%20comportamientos%20contraproducentes%20\(ccp\)%20son,de%20una%20escala%20para%20medirlos](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1794-99982012000200005#:~:text=los%20comportamientos%20contraproducentes%20(ccp)%20son,de%20una%20escala%20para%20medirlos).
- Orellana, C. (2018). *Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/usanpedro/9029/tesis_59674.pdf?sequence=1&isallowed=y



- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral: El estrés es un fenómeno natural*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Síndrome de desgaste profesional Burnout*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/Sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Ortega, C. (2015). *Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo*. Questionpro. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/>
- Paravic, T. & Lagos, M. (2021). *Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud*. Ciencia y enfermería, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (2018). *Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma*. Revista Clínica de Medicina de Familia, 11(2), 51-60. Recuperado en 03 de enero de 2024, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lng=es&tlng=es.
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). *Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura*. Comunicación, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraza, N. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20), e005. Epub 18 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Peña, D., Toala, M., & Toala B. (2022). *Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida [Work overload: effects on productivity and quality of life; Sobrecarga de trabalho: efeitos sobre a produtividade e a*



- qualidade de vida*]. *Saberes del Conocimiento*, Recimundo, 6(Suppl1), 29-40.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1625>
- Perea, E. (2020). *Síndrome de Burnout – Factores Desencadenantes*. *Ergobi Salud y Bienestar Laboral*. Obtenido de: <https://www.ergobi.es/blog/Sindrome-de-burnout-factores-desencadenantes/>
- Pérez, G. (2023). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* LinkedIn. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-/?originalsubdomain=es>
- Pita, C., Quiroz, R., & Bradley, R. (2019). *Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de enfermería de los Centros de Salud de Nivel I-IV de Cajamarca*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/upagu/914>
- Portocarrero, R. (2019). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7998>
- Quetglas, A. (2020). *Iniciativa*. Fundación Adecco. Obtenido de <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Quetglas, Á. (2020). *La lealtad organizacional, clave en el empleo del siglo XXI. ¿Cómo desarrollarla?* Fundación Adecco. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/blog/la-lealtad-organizacional-clave-en-el-empleo-del-siglo-xxi-como-desarrollarla/>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). *El caso del cuestionario de desempeño laboral individual: La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de auto informe breves: el cuestionario de desempeño laboral individual*. Scielo.



https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s1576-59622019000300006

Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M., & Favela, M. (2020). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización*. *Enfermería Global*, 19(59).

<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Rivera, S., Jaquehua, S., & Reyes, Y. (2019). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en el personal que labora en el Centro de Salud Ciudad Pachacútec, Ventanilla, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao].

Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao
https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3754/aquehua%20c%20reyes%20y%20rivera_tesispregrado_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y

Rizo, M. (2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?* Forbes México.

Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/#:~:text=en%20palabras%20de%20drucker%3a%20no,que%20se%20consuman%20para%20ello>.

Robbins, C. (2010). *Administración*.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0450.%20administraci%C3%B3n.%20robbins%20c%202010a.%20ed...pdf>

Rocha, M., & Shimizu, L. (2018). *Síndrome de burnout y calidad del sueño entre policías militares de Piauí*. <https://www.rbmt.org.br/statistics/383/en-us>

Rodríguez, A., Sola, T., & Fernández, M. (2017). *Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación*.

Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 20 (3), 161-178. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=217052050011>

Rodríguez, I. (2021). *Relación entre los factores de Burnout y la irritación en el entorno laboral*. [Tesis de post grado, Universidad Oberta de Catalunya].

Recuperado de



<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/128986/5/jboadagrTFM0221memoria.pdf>

Rodríguez, S. (2017). Cuestionario - Burnout. Ecestaticos. Obtenido de:

<https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>

Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista espacios. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

RPP Noticias (2022) *Bumerán: ¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout*. Economía. Recuperado de

<https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047>

Rusca, B. (2023). *El cohecho pasivo como deslealtad del funcionario público*. Revista de Derecho, (28), e3252. <https://doi.org/10.22235/rd28.3257>

Sabio, D., Suarez, C., y Vargas, V. (2019). *Síndrome de Burnout y mala calidad del sueño en estudiantes de VII a X semestre medicina de la Universidad el Bosque*. [Tesis de pregrado, Universidad el Bosque]. Recuperado del Repositorio de la Universidad el Bosque.

https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/2553/Sabio_Sanchez_Diana_Carolina_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, A., & Lascano, B. (2021). *Razones de la importancia del reconocimiento laboral*. LHH. Recuperado de <https://www.lhh.com/es/es/insights/razones-de-la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>

Salazar, S. (2019). *Incidencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8421/1/t3680-mdth-salazar-incidencia.pdf>



- Salillas, R. (2017). *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo*. Revista Enfermería del Trabajo, 7(3), 65-69. Recuperado de <file:///c:/users/doris%20y%20giancarlo/downloads/dialnet-sindromedeburnoutenprofesionalesdeenfermeriaenelam-6112224.pdf>
- Sánchez, A. (2021). *Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/>
- Sánchez, A., & Caicedo, P. (2022). *Síndrome De Burnout En Trabajadores del Área de La Salud Presentado*. Id 634262 Pedro Javier. Repositorio Institucional uniminuto. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14431/1/uvdt.p_sanchezandrea-caicedopedro_%202022.pdf
- Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/sanchez%20bazan%2c%20irving%20jair.pdf?sequence=1>
- Sánchez, P. (2020). *Síndrome de burnout en docentes de una institución educativa nacional de La Victoria, setiembre a diciembre, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2680>
- Schönfeld, I., & Bianchi, R. (2016). *Burnout y depresión: ¿dos entidades o una?* J Clin Psychol, 72(1), 22-37. <https://doi.org/10.1002/jclp.22229>
- Schuster, C., Weitzman, L., Sass Mikkelsen, K., MeyerSahling, J., Bersch, K., Fukuyama, F., Paskov, P., Rogger, D., Dinsha, Mistree, & Kay, K. (2020). *Responding to COVID-19 Through Surveys of Public Servants*. Recuperado de https://danrogger.com/files/papers/Schuster%20et%20al_2020_RespondingtoCOVID.pdf



- Sierra, M. (2018). *Despersonalización: Una guía para entender y tratar el trastorno de despersonalización*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Suárez, E. (2023). *Método inductivo y deductivo*. En Experto Universitario. Recuperado de <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Suma Ramirez, M. (2021). *El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral*. (Tesis de maestría en Ciencias, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado del Repositorio Institucional de La Universidad Nacional de Arequipa
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33a04888-2910-4cc3-bbb7-71435dd0d2d1/content>
- Testoni, I.; Nencioni, I.; Ronconi, L.; Alemanno, F.; Zamperini, A. (2020). *"Agotamiento, razones de vida y deshumanización entre los agentes de policía penitenciarios italianos"* Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública 17, no. 9: 3117. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093117>
- Torres, I. (2020). *Síndrome de Burnout en policías latinoamericanos: revisión*. Recuperado del Repositorio de la Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca. <https://uabjo.slm.cloud/?v=article.main&id=srbomhsbugqnlbvu>
- Uriarte, S. (2022). *Rasgos de personalidad y Síndrome de Burnout en policías del cantón Naranjito*. [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/77846.pdf>
- Ventura, W., & Vásquez, A. (2021). *Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de la dependencia – Chiclayo*. [Labor stress and performance of dependency police cash - Chiclayo]. Revista de Ciencias Empresariales, 8(2). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009>
- Yupari, I., Diaz, J., Azabache, K., & Bardales, L. (2022). *Modelo logístico de factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de salud*. Enfermería Global, 21(68). <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.512491>



Zapata, G. (2022). *Síndrome de burnout en efectivos policiales, frente a la covid-19. Región Policial de Amazonas, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2632/zapata%20quintanilla%20gilberto%20daniel.pdf?sequence=1&isallowed=y>



ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Título de investigación: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida el Síndrome de Burnout tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿En qué medida el agotamiento emocional tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. - Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño Laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. - Precisar la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. 	<p>Hipótesis General</p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. - La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. - La falta de realización personal tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Región Policial Moquegua – 2021. 	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Variable 1</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Variable 2</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Falta de Realización Personal</p> <p>Desempeño de las Tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga constante - Irritabilidad y cambios de humor frecuentes - Dificultad para concentrarse en tareas laborales - Falta de energía y motivación - Insomnio y problemas de sueño - Sentimiento de sobrecarga por las demandas laborales - Agotamiento físico y mental después del trabajo - Actitudes negativas y críticas hacia los demás en el entorno laboral - Falta de empatía hacia los compañeros de trabajo y clientes - Comportamientos de evitación social en el trabajo - Tratar a los demás en el trabajo de manera impersonal - Distanciamiento emocional de las interacciones laborales - Falta de interés en las preocupaciones y necesidades de los demás. - Sentimiento de que las personas con las que se trabaja son casos u objetos. - Desinterés en el desarrollo profesional. - Sentimiento de ineficacia en el trabajo. - Sensación de falta de logros y satisfacción en el trabajo - Disminución de la autoestima relacionada con el trabajo - Falta de entusiasmo y motivación por el trabajo - Dificultad para encontrar significado y propósito en la labor realizada - Percepción de estancamiento en la carrera laboral - Falta de satisfacción con los logros profesionales - Colaboración en equipos de trabajo - Calidad del trabajo. - Eficiencia en la ejecución de tareas. - Productividad - Cumplimiento de plazos. 	<p>Método de investigación</p> <p>Hipotético-Deductivo</p> <p>Enfoque de investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionarios con escala Likert</p>

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores e ítems	Escala de Medición	
Variable 1: Síndrome de Burnout	Se define como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan e involucran una interacción constante con personas. Este síndrome puede tener un impacto significativo en la salud mental y física de los individuos y afectar negativamente su desempeño laboral y calidad de vida en general (Maslach y Leiter, 2016).	La variable 1 se midió a través del Cuestionario de Burnout de Maslach (adaptado), utilizando una escala Likert de 5 puntos, donde los participantes calificaron su nivel de acuerdo con una serie de interrogantes relacionadas con los componentes clave del Burnout. Las puntuaciones más altas indicaron niveles más elevados de Burnout, mientras que las puntuaciones más bajas señalaron menores niveles de este síndrome.	Agotamiento Emocional Se refiere a sentirse emocionalmente exhausto, con una falta de energía y recursos emocionales para enfrentar las demandas laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga constante (ítem 1). - Irritabilidad y cambios de humor frecuentes (ítem 2). - Dificultad para concentrarse en tareas laborales (ítem 3). - Falta de energía y motivación (ítem 4). - Insomnio y problemas de sueño (ítem 5). - Sentimiento de sobrecarga por las demandas laborales (ítem 6). - Agotamiento físico y mental después del trabajo (ítem 7). - Actitudes negativas y críticas hacia los demás en el entorno laboral (ítem 8). - Falta de empatía hacia los compañeros de trabajo y clientes (ítem 9). - Comportamientos de evitación social en el trabajo (ítem 10). - Tratar a los demás en el trabajo de manera impersonal (ítem 11). - Distanciamiento emocional de las interacciones laborales (ítem 12). - Falta de interés en las preocupaciones y necesidades de los demás (ítem 13). - Sentimiento de que las personas con las que se trabaja son casos u objetos (ítem 14). 	<p>Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Algunas veces al año 3. Algunas veces al mes 4. Algunas veces a la semana 5. Diariamente 	
			Despersonalización Implica tratar a los demás en el trabajo de manera impersonal, insensible y distante.			<ul style="list-style-type: none"> - Desinterés en el desarrollo profesional (ítem 15). - Sentimiento de ineficacia en el trabajo (ítem 16). - Sensación de falta de logros y satisfacción en el trabajo (ítem 17). - Disminución de la autoestima relacionada con el trabajo (ítem 18). - Falta de entusiasmo y motivación por el trabajo (ítem 19). - Dificultad para encontrar significado y propósito en la labor realizada (ítem 20). - Percepción de estancamiento en la carrera laboral (ítem 21). - Falta de satisfacción con los logros profesionales (ítem 22).
			Falta de Realización Personal Se refiere a la falta de satisfacción y logro en el trabajo, así como la sensación de que el trabajo carece de significado.			
Variable 2: Desempeño laboral	Se refiere al rendimiento, comportamiento y resultados que un empleado logra en el entorno de trabajo, en términos de cumplimiento de tareas, contribución al ambiente laboral y la organización, así como su conducta en el lugar de trabajo (Koopmans et al., 2019).	Esta variable fue evaluada mediante el Cuestionario de Desempeño Individual de Ramos-Villagrasa et al. (2019) (adaptado), utilizando también una escala Likert de 5 puntos. Este cuestionario incluyó ítems relacionados con las principales dimensiones del Desempeño laboral, donde puntuaciones más altas indicaron un mejor desempeño y puntuaciones más bajas indicaron un desempeño inferior.	Desempeño de las tareas Se refiere al rendimiento de un servidor en lo que respecta a las tareas específicas que forman parte de su puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración en equipos de trabajo (ítem 1). - Calidad del trabajo (ítem 2). - Eficacia en la ejecución de tareas (ítem 3). - Productividad (ítem 4). - Cumplimiento de plazos (ítem 5). - Iniciativa en proyectos adicionales (ítem 6). - Ayuda a compañeros (ítem 7). - Promoción de un ambiente positivo (ítem 8). - Cumplimiento de normativas y reglas internas (ítem 9). - Participación en actividades de equipo (ítem 10) - Tardanzas frecuentes (ítem 11). - Absentismo excesivo (ítem 12). - Difusión de chismes (ítem 13). - Deslealtad (ítem 14). - Falta de compromiso con la institución (ítem 15). - Comportamiento laboral disruptivo (ítem 16). 	<p>Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	
			Desempeño contextual Hace referencia a las acciones y comportamientos de un empleado que van más allá de las responsabilidades estrictas de su puesto.			
		Desempeño laboral contraproducente Se consideran los comportamientos que pueden tener un impacto negativo en la organización.				



ANEXO 3. Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Estimado/a Participante,

Me dirijo a usted en calidad de Tesista para invitarlo/a a participar en mi investigación titulada Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Región Policial Moquegua, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

Su participación en este estudio implicará responder a dos cuestionarios que abordará aspectos relacionados con su experiencia laboral, el posible Síndrome de Burnout y su percepción sobre el desempeño laboral. La información recopilada será tratada con la máxima confidencialidad y se utilizará únicamente para los fines de esta investigación.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede optar por no participar o retirarse en cualquier momento sin que esto tenga consecuencias para usted. Al firmar a continuación, confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y otorga su consentimiento para participar en la investigación. Si tiene alguna duda podrá comunicarse al correo: doristr.florescalahuille.123@gmail.com

Agradecemos su participación y contribución a este estudio. Su colaboración es invaluable para avanzar en la comprensión de estos temas.

Firma del participante

Firma del tesista

Moquegua _____ de Octubre del 2023

ANEXO 4. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado colaborador, el presente cuestionario será absolutamente anónima. Por lo cual se le agradece que responda las preguntas con sinceridad, eligiendo el número que mejor refleje la frecuencia con la que experimentas la situación descrita. No hay respuestas correctas o incorrectas.

INSTRUCCIONES: Lee cada pregunta y selecciona el grado en el que experimentas cada situación, utilizando una escala del 1 al 5, donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

D.	N.º	PREGUNTA	Frecuencia				
Agotamiento Emocional	1	¿Con frecuencia te sientes emocionalmente agotado/a debido a tu trabajo?	1	2	3	4	5
	2	¿Experimentas irritabilidad o cambios de humor significativos en el trabajo?	1	2	3	4	5
	3	¿Te resulta difícil mantener la concentración en tus tareas laborales debido al agotamiento emocional?	1	2	3	4	5
	4	¿Sientes que te falta energía y motivación para realizar tus deberes laborales?	1	2	3	4	5
	5	¿Tienes dificultades para conciliar el sueño o sufres de insomnio?	1	2	3	4	5
	6	¿Te sientes abrumado/a debido a las demandas laborales?	1	2	3	4	5
	7	¿Sientes un agotamiento físico y mental significativo después de tu jornada laboral?	1	2	3	4	5
Despersonalización	8	¿Sueles tener actitudes negativas o cínicas hacia tus compañeros de trabajo en el entorno laboral?	1	2	3	4	5
	9	¿Te resulta difícil mostrar empatía hacia las preocupaciones de tus colegas o usuarios?	1	2	3	4	5
	10	¿Evitas interacciones sociales innecesarias en el trabajo?	1	2	3	4	5
	11	¿Tiendes a tratar a tus colegas o usuarios de manera impersonal y distante?	1	2	3	4	5
	12	¿Sientes que te has distanciado emocionalmente de las interacciones laborales?	1	2	3	4	5
	13	¿Te resulta difícil interesarte genuinamente en las preocupaciones y necesidades de tus colegas?	1	2	3	4	5
F. de Realización Personal	14	¿Sientes que las personas con las que interactúas en tu trabajo son solo casos u objetos?	1	2	3	4	5
	15	¿Has perdido el interés en tu desarrollo profesional y crecimiento en la organización?	1	2	3	4	5
	16	¿Sientes que no eres eficaz en tu trabajo actual?	1	2	3	4	5
	17	¿Te sientes insatisfecho/a con tus logros en el trabajo?	1	2	3	4	5
	18	¿Has notado una disminución en tu autoestima relacionada con el trabajo?	1	2	3	4	5
	19	¿Te falta entusiasmo y motivación por realizar tus actividades profesionales?	1	2	3	4	5
	20	¿Te resulta difícil encontrar significado y propósito en la labor que realizas diariamente?	1	2	3	4	5
	21	¿Sientes que tu carrera laboral está estancada y no avanzas?	1	2	3	4	5
	22	¿Sientes que tus logros profesionales no son satisfactorios o no te proporcionan alegría?	1	2	3	4	5



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario será absolutamente anónima. Por lo cual se le agradece que responda con voluntad y con la mayor franqueza posible al mismo.

INSTRUCCIONES: Lee cada pregunta y selecciona el grado en el que experimentas cada situación, utilizando una escala del 1 al 5, donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

D.	N.º	PREGUNTA	Frecuencia				
D. de las Tareas	1	¿Participas activamente en equipos de trabajo, colaborando con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?	1	2	3	4	5
	2	¿En general, consideras que la calidad de tu trabajo es alta?	1	2	3	4	5
	3	¿Eres capaz de completar tus tareas de manera eficiente, sin perder tiempo innecesario?	1	2	3	4	5
	4	¿Consideras que eres altamente productivo en tu trabajo, logrando realizar una cantidad significativa de tareas?	1	2	3	4	5
	5	¿Sueles cumplir con los plazos establecidos para tus tareas laborales?	1	2	3	4	5
D. Contextual	6	¿Sueles tomar la iniciativa de participar en proyectos o tareas adicionales que no son parte de tus responsabilidades principales?	1	2	3	4	5
	7	¿Estás dispuesto a ayudar a tus compañeros cuando lo necesitan, incluso si eso no está directamente relacionado con tu trabajo?	1	2	3	4	5
	8	¿Haces esfuerzos para promover un ambiente de trabajo positivo, fomentando relaciones saludables entre colegas?	1	2	3	4	5
	9	¿Te aseguras de cumplir con todas las normativas y reglas internas de la institución en tu trabajo diario?	1	2	3	4	5
	10	¿Participas activamente en actividades de equipo, como reuniones o eventos de la organización?	1	2	3	4	5
D. Contraproducente	11	¿Sueles llegar tarde al trabajo en forma frecuente?	1	2	3	4	5
	12	¿Faltas al trabajo en forma frecuente o sin justificación?	1	2	3	4	5
	13	¿Participas en la difusión de chismes o rumores sobre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
	14	¿Has compartido información confidencial de la institución con personas ajenas a ella?	1	2	3	4	5
	15	¿Te sientes desvinculado o poco comprometido con los objetivos y valores de la institución en la que trabajas?	1	2	3	4	5
	16	¿Tienes comportamientos inadecuados en el trabajo, como discusiones frecuentes con colegas o superiores?	1	2	3	4	5



ANEXO 5. Base de datos

Participa	V. 1. Síndrome de Burnout																					
	Agotamiento E.						Despersonalización								Falta de Realización Personal							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	1
2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	3	1	3	2	5	4	3	5	3	4	2	3	3
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
7	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	1	1	1	3	1	3	4	4
10	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	4	1	5	3	1	5	4	1	5
11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	2	4	5	2	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	1	3	4	3	4	4	4	4
16	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
17	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
18	1	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	2	2	5	4	2	2
19	4	4	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	4	1	4	5
20	2	1	1	2	1	1	2	3	4	3	1	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2
21	4	5	4	3	5	3	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3
22	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	1	2	1	2	1	2	1	4	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1
24	3	4	5	4	4	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2
25	1	2	1	1	2	1	2	4	5	5	4	5	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1
26	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	3	5	5
27	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	5	5	5	1	2	1	1	1	5	1	1
28	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3
29	5	4	5	4	5	5	5	1	1	1	2	1	1	2	4	5	4	5	5	1	5	5
30	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5
31	1	1	1	1	1	2	1	5	5	4	2	5	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2
32	3	4	3	4	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	1	4	1
33	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
34	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	3	4	5	4	4	5	2	5	5
35	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4	3	3	4	4	3
36	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
37	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
38	5	3	5	5	5	5	1	5	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1
39	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4
40	2	2	1	1	1	2	1	4	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1
41	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2
42	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1	2	2	2	4	4	5	5	4	1	5	5
43	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1
44	4	5	4	3	5	3	1	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	3
45	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	4	1	4	5
46	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
49	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
51	5	5	2	5	2	5	2	1	2	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	1
52	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
53	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
54	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
55	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1
56	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4
57	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
58	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
59	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	3	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	1
61	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
62	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5
63	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	4
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
65	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5



66	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	1
67	2	3	4	3	4	3	4	5	1	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
68	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
71	3	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	1
72	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
73	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	2
75	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
76	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	3	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
79	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Participantes	V. 2. Desempeño Laboral															
	D. Tareas					D. Contexto					D. Contraproducente					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	5	2	1	1	2	1	1	2
3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	3
7	3	2	2	2	5	4	2	4	4	4	1	1	2	1	1	2
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	2	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
11	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
12	3	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	2
13	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2
14	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	2	2	1
15	5	5	4	3	2	3	3	2	5	5	2	3	2	1	1	2
16	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	1	2	2	1
18	2	5	4	1	5	3	5	3	2	5	2	2	2	1	1	2
19	3	2	3	3	3	2	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	1	2	2	1
21	2	5	4	1	5	3	5	4	3	5	2	1	2	1	1	2
22	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2
23	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	3	1	2	2	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	2	1	1	2
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	2	2	1
26	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	2	2	1
28	3	5	3	2	3	3	3	4	5	4	3	1	2	1	1	2
29	2	2	2	2	1	2	2	2	5	2	3	4	3	1	2	3
30	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	2	3	1	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	1	2	2	1
32	3	5	2	1	4	1	2	2	5	4	3	2	2	1	1	2
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	1	2	2	1
34	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1	4	3	1	3	3
35	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	2	1	1	4
36	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	1
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	1	1	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3	1	3	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	3	1	2	2	1
41	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	1	2	2	1	1	2
42	2	2	2	2	1	2	1	2	5	2	3	2	2	1	1	2
43	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	3	1	2	2	1
44	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	2	1	1	2
45	2	2	2	2	1	2	1	2	5	1	3	1	2	1	1	2
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
50	2	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	3	1	2	3
51	3	2	2	2	5	4	2	4	4	4	2	2	2	1	1	2



52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3
54	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	3	4	2
56	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	2	1	1	2
57	3	4	2	4	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2
59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
61	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
63	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	1	1	2
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
65	2	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	2	3	1	2	1
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2
67	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	1	1	4
68	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	4
69	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	1	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
71	3	3	2	3	5	3	2	4	4	3	2	1	4	1	1	2
72	3	4	3	3	3	2	4	2	4	2	2	1	2	3	2	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	2	1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	1	1	2
75	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	1	2	2	1
76	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	5	1	2	1	3	2
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	1	2	2	1
78	3	4	3	1	3	2	5	2	5	2	2	1	2	1	1	2
79	3	5	3	2	5	2	5	2	4	5	1	1	2	1	1	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	2



ANEXO 6. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Doris Rosmery Flores Calahulle,
identificado con DNI 73895327 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Síndrome de Burnout y desempeño laboral del
personal Administrativo de la Región Policial Moquegua -
2021. "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 05 de Enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 7. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Doris Rosmery Flores Calahulle,
identificado con DNI 73895321 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Síndrome de Burnout y desempeño laboral del
personal Administrativo de la Región Policial Moquegua-
2021 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 05 de Enero del 2024.


FIRMA (obligatoria)



Huella