

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en efectivos
policiales pertenecientes a las unidades de tránsito-
UTSEVI y de emergencia-UNEME de la Policía Nacional del
Perú, Cusco-2023**

Michel Candia Florez
Juan Luis Ladron de Guevara Villafuerte
Jashly Monterroso Valverde

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Cusco, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Eliana Mory Arciniega
Decana de la Facultad de Humanidades

DE : Ruben Jorge Flores Chavez
Asesor de trabajo de investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación

FECHA : 2 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES PERTENECIENTES A LAS UNIDADES DE TRÁNSITO- UTSEVI Y DE EMERGENCIA-UNEME DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CUSCO-2023.

Autores:

1. Michel Candia Florez – EAP. Psicología
2. Juan Luis Ladron De Guevara Villafuerte – EAP. Psicología
3. Jashly Monterroso Valverde – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**):
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

Índice

Agradecimientos	1
Dedicatoria.....	2
Índice.....	3
Índice de Tablas	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción	9
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	12
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	12
1.2. Problemas general y específicos.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivo general y específicos.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	18
1.4.1. Justificación teórica.....	18
1.4.2. Justificación práctica.....	18
1.4.3. Justificación metodológica.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes del problema.....	20
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Síndrome de <i>burnout</i>	24
2.2.2. Satisfacción laboral	30
2.3. Definición de términos básicos	39

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Hipótesis	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Variables.....	41
3.2.1. Variable 1: Síndrome de <i>burnout</i>	41
3.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral	42
3.3. Matriz de operacionalización de las variables.....	44
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	45
4.1. Tipo de investigación	45
4.2. Diseño de investigación.....	45
4.3. Nivel o alcance del estudio.....	46
4.4. Enfoque de investigación	46
4.5. Población y muestra	46
4.5.1. Población.....	46
4.5.2. Muestra	47
4.5.3. Muestreo de la investigación.....	47
4.6. Técnica de recolección de datos	47
4.6.1. Técnica.....	47
4.6.2. Instrumento	47
4.7. Técnicas de procesamiento de datos.....	51
4.8. Aspectos éticos	51
CAPÍTULO V: RESULTADOS CUANTITATIVOS.....	53
5.1. Resultados de tratamiento y análisis de la información	53

5.2. Pruebas de hipótesis	53
5.2.1. Análisis de correlación	54
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
6.1. Discusión de resultados	58
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	73

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	44
Tabla 2. Confiabilidad de la variable síndrome de <i>burnout</i>	49
Tabla 3. Fiabilidad de la variable síndrome de <i>burnout</i>	49
Tabla 4. Validez de expertos-síndrome de <i>burnout</i>	49
Tabla 5. Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	50
Tabla 6. Fiabilidad de la variable satisfacción laboral.....	51
Tabla 7. Validez de expertos-satisfacción laboral	51
Tabla 8. Pruebas de normalidad.....	53
Tabla 9. Correlación entre las variables síndrome de <i>burnout</i> y satisfacción laboral	54
Tabla 10. Correlación entre cansancio emocional y satisfacción laboral	55
Tabla 11. Correlación despersonalización personal y satisfacción laboral.....	56
Tabla 12. Correlación entre realización personal y satisfacción laboral.....	57
Tabla 13. Síndrome de <i>burnout</i>	99
Tabla 14. Cansancio emocional	100
Tabla 15. Despersonalización	101
Tabla 16. Realización personal	102
Tabla 17. Satisfacción laboral.....	103
Tabla 18. Significancia de la tarea.....	104
Tabla 19. Condiciones de trabajo.....	105
Tabla 20. Reconocimiento personal y/o social	107
Tabla 21. Beneficios económicos	108

Resumen

El estudio tuvo como meta principal evaluar cómo se relacionan el síndrome de agotamiento laboral y el nivel de satisfacción en la labor de los agentes del destacamento de tránsito Utsevi y emergencias Uneme de la Policía Nacional del Perú del territorio que comprende la ciudad del Cusco durante el año 2023. Para este propósito, se adoptó un enfoque de investigación cuantitativa con una metodología básica que empleó un diseño correlacional de corte transversal. La muestra incluyó a 343 oficiales de la PNP de Cusco. Se llevó a cabo una encuesta estructurada que utilizó el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y la escala SL-SPC para medir la satisfacción laboral. La obtención de resultados nos mostró que una proporción significativa de los oficiales, el 47,8%, experimentó altos niveles de agotamiento, mientras que el 28% indicó una insatisfacción considerable con su trabajo. Estos resultados destacan la importancia de desarrollar e implementar estrategias para mitigar el agotamiento y mejorar la satisfacción laboral en el entorno policial.

Palabras clave: *burnout*, satisfacción laboral, trabajo, efectivos policiales, inteligencia interpersonal.

Abstract

The main goal of the study was to evaluate how the burnout syndrome and the level of satisfaction in the work of the agents of the Utsevi traffic detachment and Uneme emergencies of the National Police of Peru in the territory that includes the city of Cusco are related during the year 2023. For this purpose, a quantitative research approach was adopted with a basic methodology that used a cross-sectional correlational design. The sample included 343 Cusco PNP officers. A structured survey using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the SL-SPC scale was conducted to measure job satisfaction. The results showed us that a significant proportion of officers, 47.8%, experienced high levels of burnout, while 28% indicated considerable dissatisfaction with their work. These results highlight the importance of developing and implementing strategies to mitigate burnout and improve job satisfaction in the police environment.

Keywords: *burnout*, job satisfaction, work, police officers, interpersonal intelligence.