

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal
policial de la Comisaria PNP San Jerónimo Cusco, 2023**

Ayda Ccasani Quispe
Edwin Ccorahua Ccopa

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Cusco, 2025

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Mtro. Manuel Jesús Ortega Zea
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 29 de abril de 2025

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 Desempeño Laboral en el Personal Policial de la Comisaría PNP San Jerónimo Cusco, 2023

Autores:

1. Ayda Ccasani Quispe – EAP. Psicología
2. Edwin Ccorahua Ccopa – 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 20 % 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
N° de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 15 | SI ☒ | NO ☐ |
| • 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,

**La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

Asesor de trabajo de investigación

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre burnout y desempeño laboral del personal policial de la comisaria de San Jerónimo Cusco, 2023. Para ello, se contó con una población de 109 efectivos policiales pertenecientes a la comisaria PNP San Jerónimo del distrito de San Jerónimo, Provincia del Cusco, distribuidos en 15 secciones. Para este estudio, se utilizó el muestreo censal, donde la cantidad de la población es la misma que la cantidad de la muestra. Asimismo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue de alcance correlacional y de diseño no experimental. Del mismo modo, los instrumentos utilizados fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de desempeño laboral. Finalmente, en los resultados como parte del objetivo general, se halló un valor en la significancia que resultó mayor a 0.05 ($p=0.398 > 0.05$) entre las variables de estudio. Llegando a la conclusión que no existe una relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral del personal policial en la comisaría de San Jerónimo, Cusco, durante el año 2023.

Palabras claves: burnout, desempeño laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, personal policial.

Abstract

The main objective of this research was to identify the relationship between burnout and professional performance of the police personnel at the San Jerónimo Police Station in Cusco, 2023. The study involved a population of 109 police officers from the San Jerónimo Police Station in the district of San Jerónimo, Cusco Province, distributed across 15 sections. The study used a census sampling method, meaning the sample size was the same as the population size. The research had a quantitative approach, a correlational scope, and a non-experimental design. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Professional Performance Questionnaire. In the results, as part of the general objective, a significance value greater than 0.05 ($p=0.398 > 0.05$) was found between the study variables. The conclusion drawn was that there is no relationship between burnout syndrome and job performance among the police personnel at the San Jerónimo Police Station in Cusco during the year 2023.

Keywords: burnout, professional performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal achievement, police personnel.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Capítulo I	1
Planteamiento del Estudio	1
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema	1
1.2. Problema de Investigación	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
Capítulo II	11
Marco Teórico.....	11
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.1.1. Antecedentes internacionales	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1. Síndrome de burnout	16
2.2.2. Desempeño laboral.....	20
2.3. Definición de Términos Básicos	26
2.3.1. Síndrome de Burnout.....	26

2.3.2.	Desempeño Laboral	26
2.3.3.	Agotamiento Emocional	26
2.3.4.	Despersonalización	26
2.3.5.	Realización Personal	27
Capítulo III		28
Hipótesis y Variables		28
3.1.	Hipótesis	28
3.1.1.	Hipótesis General	28
3.1.2.	Hipótesis Específicas	28
3.2.	Identificación de las Variables	29
3.3.	Matriz de Operacionalización de las Variables	29
Capítulo IV		34
Metodología		34
4.1.	Enfoque, Tipo y Alcance de la Investigación	34
4.2.	Diseño de Investigación	35
4.3.	Población y Tamaño de Muestra	35
4.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	37
4.4.1.	Técnicas	37
4.4.2.	Instrumento de recolección de datos de la variable síndrome burnout	37
4.4.3.	Instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral	38
4.5.	Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	38
4.5.1.	Validez y confiabilidad del Inventario de Burnout	38
4.5.2.	Validez y confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral	39
4.6.	Procedimiento de Recolección de Datos	40
4.7.	Técnicas de Análisis de Datos	41
4.8.	Aspectos Éticos	42

Capítulo V Resultados de la Investigación	43
5.1. Resultados del Tratamiento y Análisis de la información	43
5.1.1. Prueba de normalidad	43
5.1.2. Resultados de los objetivos de investigación	44
5.2. Descripción e Interpretación de los Resultados	49
Capítulo VI Discusión de los Resultados.....	53
6.1. Discusión con Antecedentes y Teorías.....	53
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Referencias bibliográficas	65
Anexos	73

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Burnout	30
Tabla 2	Operacionalización de la variable Desempeño laboral	32
Tabla 3	Distribución de la población	35
Tabla 4	Confiabilidad del inventario burnout en la presente investigación.....	39
Tabla 5	Confiabilidad del cuestionario desempeño laboral en la presente investigación.....	40
Tabla 6	Prueba de normalidad burnout.....	43
Tabla 7	Prueba de normalidad desempeño laboral.....	44
Tabla 8	Relación entre las variables burnout y desempeño laboral.....	45
Tabla 9	Nivel de burnout del personal policial.....	45
Tabla 10	Nivel de desempeño laboral en el personal policial	46
Tabla 11	Relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral en personal policial.	47
Tabla 12	Relación entre despersonalización y desempeño laboral en personal policial.....	48
Tabla 13	Relación entre realización personal y desempeño laboral en personal policial.....	49