



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

DESGASTE OCUPACIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN POLICÍAS DE LA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL PNP DE LIMA-2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

LESLY CRISTINA RAMIREZ VEGA  
ORCID: 0000-0003-1034-3771

**ASESORA**

DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA  
ORCID: 0000-0002-3528-8548

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2023**



**CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

*Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.*

## Referencia bibliográfica

Ramirez Vega, L. C. (2023). *Desgaste ocupacional y compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

| Datos del autor                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Nombres y apellidos                  | Lesly Cristina Ramirez Vega  |
| Tipo de documento de identidad       | DNI  |
| Número de documento de identidad     | 43556906   |
| URL de ORCID                         | <a href="https://orcid.org/0000-0003-1034-3771">https://orcid.org/0000-0003-1034-3771</a>                        |
| Datos del asesor                     |  |
| Nombres y apellidos                  | Silvana Graciela Varela Guevara  |
| Tipo de documento de identidad       | DNI  |
| Número de documento de identidad     | 47283514   |
| URL de ORCID                         | <a href="https://orcid.org/0000-0002-3528-8548">https://orcid.org/0000-0002-3528-8548</a>                        |
| Datos del jurado                     |  |
| Presidente del jurado                |  |
| Nombres y apellidos                  | Silvana Graciela Varela Guevara  |
| Tipo de documento                    | DNI  |
| Número de documento de identidad     | 47283514   |
| Secretario del jurado                |  |
| Nombres y apellidos                  | Juan Carlos Baños Ramos  |
| Tipo de documento                    | DNI  |
| Número de documento de identidad     | 40139812   |
| Vocal del jurado                     |  |
| Nombres y apellidos                  | Max Hamilton Chauca Calvo  |
| Tipo de documento                    | DNI  |
| Número de documento de identidad     | 08035455   |
| Datos de la investigación            |  |
| Título de la investigación           | Desgaste ocupacional y compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima-2022 |
| Línea de investigación Institucional | Persona, Sociedad, Empresa y Estado  |
| Línea de investigación del Programa  | Comportamiento Organizacional  |
| URL de disciplinas OCDE              | <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00</a>              |

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: La DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidente, el DR. JUAN CARLOS BAÑOS RAMOS como secretario y el MAG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**DESGASTE OCUPACIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN POLICÍAS DE LA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL PNP DE LIMA-2022**

Presentado por la bachiller:  
**LESLY CRISTINA RAMIREZ VEGA**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado - Muy Bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 14 de febrero del 2023.



**PRESIDENTE**  
DRA. SILVANA GRACIELA  
VARELA GUEVARA



**SECRETARIO**  
DR. JUAN CARLOS BAÑOS  
RAMOS



**VOCAL**  
MAG. MAX HAMILTON  
CHAUCA CALVO

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo Silvana Graciela Varela Guevara docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

Desgaste ocupacional y compromiso laboral en policías de la dirección de investigación criminal PNP de Lima-2022

De la bachiller Lesly Cristina Ramirez Vega, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

La suscrita revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 18 de octubre de 2023



---

Silvana Graciela Varela Guevara

47283514

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico con amor a mi hijo amado Alejandro Fabio, por enseñarme con sus tiernas ocurrencias a ser mejor madre cada a día, asimismo, por ser mi motivo y motor para poder esforzarme día a día para alcanzar el gran anhelo de culminar esta hermosa carrera profesional.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por su infinita misericordia, por estar presente cada instante de mi vida, dándome fortaleza para superar todos los obstáculos presentados durante el periodo de estudios.

A mi amado padre que se encuentra descansando en el cielo, por su amor incondicional, por enseñarme a no rendirme nunca, fruto de ello es el presente trabajo.

A mi amada familia por su cariño.

A mi compañero de vida, gracias por su amor e infinita comprensión, por estar siempre a mi lado, en las buenas y en las malas, sin importar las noches de desvelo, por confiar en mí.

A cada uno de los efectivos policiales que laboran en la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, por la disponibilidad de su tiempo.



## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>RESUMEN</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>RESUMO</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>                            |           |
| 1.1 Realidad problemática .....   | 13        |
| 1.2 Formulación del problema .....                                      | 15        |
| 1.3 Justificación e importancia de la Investigación .....               | 15        |
| 1.4 Objetivos de la investigación: general y específicos .....          | 16        |
| 1.5 Limitaciones de la investigación .....                              | 17        |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>                                       |           |
| 2.1. Antecedentes de la investigación. ....                             | 19        |
| 2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado ..... | 24        |
| 2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....             | 37        |
| <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>  |           |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación.....                                 | 40        |
| 3.2 Población y muestra .....   | 40        |
| 3.3 Formulación de las hipótesis .....                                  | 43        |
| 3.4 Variables - Operacionalización .....                                | 44        |
| 3.5 Métodos y técnicas de investigación .....                           | 47        |
| 3.6 Procesamiento de los datos .....                                    | 48        |
| <b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS</b>              |           |
| 4.1 Resultados descriptivos.....  | 51        |
| 4.2 Contrastación de hipótesis .....                                    | 55        |
| <b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>          |           |
| 5.1 Discusiones.....  | 60        |
| 5.2 Conclusiones.....   | 65        |
| 5.3 Recomendaciones.....  | 67        |
| <b>REFERENCIAS</b>  |           |
| <b>ANEXOS</b>   |           |

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Distribución de la muestra según sexo, edad, tiempo de servicio, residencia, estado civil y áreas de trabajo.
- Tabla 2 Definición operacional
- Tabla 3 Grado de relación según coeficiente de correlación
- Tabla 4 Nivel de desgaste ocupacional
- Tabla 5 Nivel de desgaste ocupacional según dimensiones
- Tabla 6 Nivel de compromiso laboral
- Tabla 7 Nivel de compromiso laboral por dimensiones
- Tabla 8 Prueba de normalidad
- Tabla 9 Relación entre el desgaste ocupacional y el vigor
- Tabla 10 Relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación
- Tabla 11 Relación entre el desgaste ocupacional y la absorción
- Tabla 12 Relación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral

## **LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1 Nivel de desgaste ocupacional
- Figura 2 Nivel de desgaste ocupacional según dimensiones
- Figura 3 Nivel de compromiso laboral
- Figura 4 Nivel de compromiso laboral por dimensiones

# DESGASTE OCUPACIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN POLICÍAS DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL PNP DE LIMA-2022

LESLY CRISTINA RAMIREZ VEGA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima. La metodología usada fue de tipo investigación básica y con un diseño no experimental, con una muestra de 310 entre hombres y mujeres, asimismo, menores de 40 y mayores a 55 años, a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados. La primera prueba fue la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe (2010), mientras que la segunda fue Utrecht Work Compromiso laboral Scale (UWES) por Schaufeli & Bakker (2003). Los principales hallazgos demostraron que el nivel de desgaste ocupacional es bajo según el 93.9% y el 93.5% manifestó que el nivel de compromiso laboral es alto, por otro lado, se pudo demostrar que el desgaste ocupacional se relaciona con las dimensiones de vigor y dedicación, con valores de -0.426 y -0.362, respectivamente. Finalmente, se concluyó la existencia de una relación significativa entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal con una significancia de 0.004 y un coeficiente de -0.163.

**Palabras clave:** desgaste ocupacional, compromiso laboral, efectivos

**OCCUPATIONAL BURNOUT AND WORK COMMITMENT IN POLICE OFFICERS  
OF THE CRIMINAL INVESTIGATION DEPARTMENT OF THE PNP OF LIMA-  
2022.**

**LESLY CRISTINA RAMIREZ VEGA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between occupational burnout and work commitment in police officers of the PNP Criminal Investigation Directorate of Lima. The methodology used was basic research with a non-experimental design and a sample of 310 men and women, also under 40 and over 55 years of age, to whom two validated questionnaires were applied. The first test was the Occupational Burnout Scale (ODS) by Uribe (2010), while the second was the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Schaufeli & Bakker (2003). The main findings showed that the level of occupational burnout is low according to 93.9% and 93.5% stated that the level of work commitment is high, on the other hand, it could be demonstrated that occupational burnout is related to the dimensions of vigor and dedication, with values of -0.426 and -0.362, respectively. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between occupational burnout and work commitment in police officers of the Criminal Investigation Directorate with a significance of 0.004 and a coefficient of -0.163.

**Keywords:** occupational burnout, work commitment, effective

**ESGOTAMENTO PROFISSIONAL E COMPROMISSO DE TRABALHO EM  
AGENTES DA POLÍCIA DO DEPARTAMENTO DE INVESTIGAÇÃO CRIMINAL  
DO PNP DE LIMA-2022.**

**LESLY CRISTINA RAMIREZ VEGA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMO**

O objetivo deste estudo era determinar a relação entre a queima profissional e o compromisso de trabalho nos agentes policiais da Direção de Investigação Criminal do PNP em Lima. A metodologia utilizada foi a investigação básica com um desenho não experimental e uma amostra de 310 agentes policiais, aos quais foram administrados dois questionários validados. As principais conclusões mostraram que 93,9% dos inquiridos indicaram que o nível de burnout ocupacional é baixo, enquanto que 93,5% afirmaram que o nível de compromisso de trabalho é elevado, por outro lado, foi possível demonstrar que o burnout ocupacional está apenas relacionado com as dimensões de vigor e dedicação, porque foi encontrado um  $p = 0,000$  e um  $r = -0,426$  com o primeiro e um  $p = 0,000$  e um  $r = -0,362$  com o segundo, enquanto que não houve qualquer ligação significativa com a dimensão de absorção. Finalmente, com o mesmo teste estatístico em que foram encontrados um significado de 0,004 e um coeficiente de -0,163, foi possível concluir a existência de uma relação significativa entre o burnout profissional e o compromisso de trabalho nos agentes da polícia da Direção de Investigação Criminal da PNP em Lima.

**Palavras-chave:** desgaste ocupacional, compromisso de trabalho, pessoal, níveis de pessoal

## INTRODUCCIÓN

La función policial demanda un alto compromiso en las actividades que realizan pues tienden a involucrarse en contextos riesgosos implicando que enfrenten altos niveles de exigencia, presión y estrés dentro de su ámbito laboral lo que puede producir complicaciones cognitivas y emocionales afectando la salud mental de los oficiales provocando, a su vez, un inadecuado desempeño al momento de realizar sus labores, por ello, la presente investigación pretende determinar la relación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

En ese sentido, para comprender completamente este estudio, es útil introducir brevemente el contenido de cada capítulo, por lo que el presente trabajo consta de cinco capítulos:

El capítulo I presentó la pregunta de investigación general y las preguntas específicas que definieron la situación problema, así como la pregunta de investigación, objetivo, justificación y limitaciones.

El capítulo II desarrolló un marco teórico basado en investigaciones nacionales e internacionales previas, así como una introducción a los fundamentos teóricos y definiciones de los términos utilizados.

El capítulo III describió el alcance del método, la población y la muestra, las variables manipuladas por las dimensiones e indicadores, las hipótesis generales y específicos, y los métodos, así como, herramientas de investigación que posibilitan el recojo de datos.

El capítulo IV analizó y evaluó la información utilizando estadística descriptiva y estadística inferencial.

En el capítulo V del estudio se presentó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Es así que al finalizar se contemplaron las referencias consultadas a lo largo del desarrollo del presente trabajo de investigación.



# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

La mayoría de las organizaciones policiales ven a su personal como su recurso más valioso y costoso. Los agentes de policía realizan un servicio gubernamental fundamental. En todos los países, aceptan la responsabilidad de innumerables deberes, incluido el mantenimiento del orden y la aplicación de las leyes. Los oficiales de policía trabajan en una ocupación de servicios humanos, lo que puede resultar en muchas experiencias difíciles y estresantes. De manera que, la profesión policial está asociada con un riesgo de agotamiento y alto compromiso, ya que, ya que están expuestos a un elevado estrés laboral (Basinska & Dåderman, 2019). Asimismo, los agentes tienden a participar en actividades que involucran situaciones peligrosas, en esa línea, la investigación del homicidio se asocia con estrés cognitivo y emocional entre el personal policial, como pensamientos intrusivos, patrones de sueños alterados y bajo estado de ánimo (Hu et al., 2017).

En esta línea, una encuesta reciente en el Reino Unido encontró que casi el 90% de los 16 857 agentes de policía habían estado expuestos a un evento traumático relacionado con el trabajo. Asimismo, el 11% de los policías en Portugal presentan niveles críticos de desgaste ocupacional (Queirós et al., 2020). Los altos niveles de desgaste ocupacional entre los agentes de policía, a su vez, se asocian con una actitud hacia la violencia y un uso más frecuente de la violencia durante el servicio de los agentes, así como con los conflictos trabajo-familia y violencia conyugal. A nivel organizacional, el agotamiento se asocia con la insatisfacción laboral y los deseos de dejar el trabajo (Santa et al., 2020). De manera que, existen factores del lugar de trabajo que pueden afectar a los agentes, siendo el agotamiento una posibilidad.

De hecho, el agotamiento entre los agentes de policía tiende a ser más común que muchas otras profesiones y sus efectos a largo plazo son perjudiciales tanto para la organización empleadora y las personas que los padecen, los ciudadanos con los que interactúan los oficiales agotados y la comunidad en general. Más específicamente, el agotamiento entre los policías puede resultar en un mayor ausentismo, problemas de salud, quejas ciudadanas más frecuentes, mayor uso de la fuerza, mayores niveles de agresión, mayor consumo de alcohol o drogas, relaciones más tensas con familiares y amigos, interacciones más pobres con los ciudadanos, sentimientos elevados de impotencia, mayor riesgo de depresión, mayor intención de rotación, tienden a tener pensamientos suicidas más frecuentes, menor satisfacción con la vida e inferior calidad del trabajo (Lambert et al., 2017).

En el Perú, actualmente, los policías laboran arduamente para controlar el orden público, buscando garantizar que se cumplan las normas sanitarias ante la Covid-19. Específicamente, los policías vienen controlando las cuarentenas y toques de queda, evitando la aglomeración de individuos y reuniones sociales, además, de proteger las instituciones públicas sanitarias y los centros de abastecimiento de productos de primera necesidad. A lo anterior, se le suma el hecho que no poseen el equipamiento que les brinde una seguridad adecuada, dados los escasos recursos, exponiéndolos aún más al contagio. La situación descrita ha conllevado a que los policías experimenten un aumento en la carga laboral y niveles de estrés. Asimismo, los policías son el grupo profesional más afectado por la pandemia, dado que se encuentra en la primera línea de trabajo. Por lo tanto, resulta necesario evaluar si el desgaste ocupacional experimentado está originando una disminución en su compromiso con la institución (Caycho et al., 2020).

Por lo tanto, los efectivos policiales se enfrentan al riesgo de desarrollar emociones y cogniciones negativas en el cumplimiento de sus labores. Más aún, en algunos de ellos, se ha podido observar síntomas de estrés, agotamiento, cansancio. Esta situación, a su vez, está generando una baja en la energía y concentración de los efectivos, repercutiendo en la efectividad de sus funciones. Dada la realidad expuesta, el potencial de consecuencias negativas del agotamiento de los policías lo hace digno de atención de investigación, resulta necesario realizar una investigación con el objetivo de evaluar el desgaste ocupacional y establecer de qué manera incide sobre el compromiso laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

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

¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?

## **1.3 Justificación e importancia de la Investigación**

A nivel teórico el estudio se justificó principalmente por el abordaje de las variables desgaste ocupacional y compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, lo cual, permitió efectuar no sólo una revisión teórica de las variables para analizar el problema y sus causas, sino que, permitió ofrecer información actualizada sobre el estado de estas variables en los efectivos policiales.

Así mismo, el estudio servirá como un referente para investigaciones futuras, por consiguiente, se convirtió como un antecedente para investigadores que aborden un propósito similar. Además, presenta un marco referencial, elaborado a partir de la revisión de diversas teorías, modelos y enfoques, que sirvió para comprender los mecanismos y canales que relacionan las variables de estudio

El estudio tuvo justificación práctica dado que pudo ayudar a resolver diversos problemas observados en los efectivos policiales, como los signos de estrés, agotamiento y cansancio, así como, la baja energía y concentración en sus labores. En este sentido, a partir de los hallazgos obtenidos, se han podido obtener recomendaciones enfocadas en mejorar la situación actual. De manera que, el estudio beneficia a los efectivos policiales al analizar un problema que les aqueja diariamente.

La presente investigación contó con relevancia social ya que, sirvió como evidencia estadística de la asociación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral, relación que es examinando considerando a los efectivos policiales. Lo anterior resulta relevante ya que, existe poca evidencia empírica nacional que posea el mismo objetivo de estudio. Por otra parte, los hallazgos de la investigación beneficiarán a los efectivos de la Policía Nacional del Perú, ya que, mostró valiosa información sobre las deficiencias del compromiso laboral y los signos de la problemática del desgaste ocupacional experimentado por los efectivos policiales. De tal modo que, las autoridades correspondientes pudieron implementar las medidas correctivas necesarias, con ello ofrecer sugerencias y recomendaciones para la mejora de los problemas percibidos.

#### **1.4 Objetivos de la investigación: general y específicos**

##### **1.4.1 *Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

##### **1.4.2 *Objetivos específicos***

**OE1:** Identificar el nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

**OE2:** Identificar el nivel de compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

**OE3:** Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

**OE4:** Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

**OE5:** Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

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

Respecto a las limitaciones de tiempo se tuvo en cuenta el cronograma del estudio por lo que se realizó los esfuerzos para completar las tareas predeterminadas, en otras palabras, dentro de los plazos establecidos, sin perjuicio de las demás funciones del investigador

En este punto, el investigador cubrió todos los costos financieros del estudio, por lo que se requirió de una asignación presupuestaria eficiente y una mayor ejecución de los planes de trabajo para no comprometer las actividades planificadas que requieren la contratación de consultores, la compra de materiales y el pago de servicios.

Existió limitación para poder acceder a información o material que no tuviera acceso gratuito, sin embargo, el estudio se desarrolló cumpliendo con todas las especificaciones pertinentes para la selección de documentos relevantes a través de plataformas digitales que incluyeron libros, trabajos de investigación, tesis, artículos de investigación, documentos institucionales, entre otros.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación.**

### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Córdova y Sulca (2017) en su investigación: *Síndrome de burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital Militar*, planteó como objetivo establecer el vínculo entre las variables analizadas, siendo un estudio básico, sin experimentación y transversal, para ello, se aplicó la escala de Compromiso Laboral de Alarco (2010) y los ítems de Maslach Burnout Inventory – General Survey (2000) a 296 trabajadores entre civiles y militares. Los resultados fueron: El puntaje medio del síndrome de Burnout resultó 2.34. La puntuación media del compromiso laboral resultó 4.79. El coeficiente correlacional resultó -0.31 ( $p < 0.01$ ). La conclusión fue: El nivel de síndrome de Burnout entre los colaboradores era mínimo. Los trabajadores son muy dedicados a su trabajo. El Burnout indica una falta de compromiso por parte del empleado contra la empresa.

Gonzales (2017) en su investigación: *Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017*, planteó como objetivo evaluar las variables en la población determinada. Para lograr el objetivo se empleó el cuestionario de agresión de Buss y Perry (1992), así como, el inventario de Burnout de Maslach (1981) aplicado a 236 policías, siendo un estudio básico, sin experimentación y de corte transversal. Los hallazgos mostraron que el 37% de los policías tenían niveles promedio de síndrome de burnout. El 38,6 % de las personas afirma sentirse extremadamente fatigado en el trabajo y un nivel típico de despersonalización está presente en el 58,5% de las personas. La conclusión fue: Los efectivos policiales presenta un nivel medio de síndrome de burnout, ya que, experimentan una alta presión laboral y pocas fuentes de



satisfacción. Además, experimentan frustración, sintiéndose incapaces de llevar a cabo sus labores.

Muñante (2017) en su investigación: *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en efectivos de la unidad especializada de la PNP - Ate, 2017*, planteó como objetivo evaluar las variables a analizar. Para el logro del objetivo se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Materan (2007) y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (2007) a 120 policías, siendo una investigación básica, sin experimentación y de corte transversal. El resultado fue: El 93.3% de los policías presenta un nivel muy alto en compromiso con la organización. La conclusión fue: Los agentes policiales demuestran un apego alto a su institución, ya que, participan interviniendo, además, contribuyen y colaboran con su institución.

Parrera (2020) en su investigación: "Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, planteó como objetivo evaluar el nivel de burnout en los efectivos. Para lograr el objetivo se aplicó el Inventario de Burnout (1981) y el inventario COPE-28 de Carver (1997) a 251 efectivos policiales, siendo un estudio básico, sin experimentación y transversal. Los resultados fueron: El nivel de agotamiento emocional entre los policías fue moderado en el 41,4 por ciento de los casos. El 39 por ciento mostró solo un grado leve de despersonalización. La tasa de realización personal fue del 43,4 por ciento, que se consideró media. La conclusión fue: Los agentes policiales presentan un nivel medio de síndrome de Burnout, originado por su labor, dado que deben confrontar diversos delitos que implican riesgos para su integridad, generando emociones negativas y angustia.

Girón y Serruto (2020) en su investigación *Relación del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en personas que trabajan y estudian en una*

*Universidad del Norte*, tuvo como objetivo encontrar el vínculo entre las variables, siendo un estudio básico, sin experimentación y transversal. Se aplicó dos cuestionarios del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (1981) a 220 individuos. Encontrándose por resultados que, el compromiso en su dimensión afectiva fue alto en un 36,4%, en su dimensión continuidad fue 35% en el nivel medio, en su dimensión normativa fue alto en un 36,8%, en cuanto al agotamiento emocional el 51,4% tuvo un bajo nivel, de igual manera, la despersonalización en un 65,9% y la baja realización personal en un 62.3%, además el síndrome de Burnout se relacionó de forma significativa ( $p=0,000$ ) con el compromiso organizacional y sus dimensiones. Se concluyó que, existe una relación indirecta y débil entre ambas, es decir, la población analizada tiende a poseer una percepción adecuada sobre el compromiso organizacional.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Griffin y Sun (2017) en su estudio: *El conflicto y la resiliencia entre el trabajo y la familia median el estrés y el agotamiento de la policía: un estudio de los agentes de policía*, planteó como objetivo evaluar el agotamiento en el trabajo en policías de un estado del Atlántico medio en los Estados Unidos de América, para ello, se aplicó dos cuestionarios el primero es el Inventario de Burnout - Servicios Humanos (1996) y la escala de conflicto trabajo-familia de Netemeyer et al. (1996) a 318 policías, siendo un estudio básico, sin experimentación y de corte transversal. El resultado fue: El desgaste ocupacional resultó en un puntaje promedio igual a 23.67/49. La conclusión fue: Los policías del estado del Atlántico medio en los Estados Unidos de América, presenta un nivel medio de desgaste ocupacional, ya que, se sienten agotados emocionalmente de su labor, o al final de sus jornadas laborales. Además,

cuando se despiertan por la mañana y tienen que afrontar otro día de trabajo, también experimentan fatiga emocional y una sensación de sobrecarga emocional.

Hu et al. (2017) en su estudio: *¿Cómo se relacionan los cambios en la exposición a las demandas laborales?*, planteó como objetivo evaluar la relación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de China. Para el alcance del objetivo se aplicaron las versiones chinas del cuestionario Maslach Burnout de Hu y Schaufeli (2011) y de la escala del compromiso laboral de Utrecht de Hu et al. (2011) a 273 policías, siendo un estudio básico, sin experimentación y transversal. Los resultados fueron: Los coeficientes correlacionales de Pearson entre las dimensiones del desgaste ocupacional y el compromiso laboral, resultaron -0.31 ( $p < 0.05$ ) y -0.46 ( $p < 0.05$ ) para las dimensiones: agotamiento y pesimismo, respectivamente. La conclusión fue: El desgaste ocupacional agota los recursos energéticos del trabajador, resultando en cambios en el bienestar del mismo.

Taris et al. (2017) en su estudio: *Agotamiento y compromiso: ¿gemelos idénticos o solo parientes cercanos?*, planteó como objetivo evaluar el vínculo entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de Holanda. Para lograr el resultado se aplicaron la versión holandesa de la escala de Maslach Burnout Inventory de Schaufeli y Van Dierendonck (2000) y la escala de Compromiso de Utrecht de Schaufeli et al. (2006) a 1 535 policías, siendo un estudio básico, sin experimentación y transversal. Los resultados fueron: El coeficiente correlacional entre el agotamiento y el vigor resultó -0.60 ( $p < 0.01$ ), mientras que entre el pesimismo y el vigor resultó -0.69 ( $p < 0.01$ ). El agotamiento y la dedicación resultó -0.47 ( $p < 0.01$ ); el pesimismo y la dedicación resultó -0.75 ( $p < 0.01$ ) y la relación entre absorción/cinismo 0.74 ( $p < 0.01$ ) indicando que es una relación directa. La conclusión

fue: Las condiciones de agotamiento y pesimismo en los agentes policiales conlleva a una situación de disminución del compromiso hacia sus labores.

Lambert et al. (2019) en su estudio: *Explorando el vínculo entre el conflicto trabajo-familia y el agotamiento laboral entre los agentes de policía indios*, planteó como objetivo evaluar el nivel de desgaste ocupacional, para lograr el objetivo se aplicó la escala de Burnout de Wright y Salyor (1991) y del conflicto trabajo-familia de Carlson et al. (2000) a 827 policías, siendo un estudio básico, sin experimentación y transversal. Los resultados fueron: La dimensión agotamiento presentó un puntaje medio igual a 10.23/20. La dimensión despersonalización presentó una puntuación promedio igual a 15.61/35. La conclusión fue: Los policías tuvieron un nivel medio de desgaste ocupacional, ya que, se sienten emocionalmente agotados al final del día de su trabajo y sienten tensión emocional cuando trabajan con otros y se han vuelto más insensibles con sus compañeros de trabajo.

Tumbaco (2021) en su estudio *Síndrome Burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del centro de salud tipo C "Venus de Valdivia" 2020*, su objetivo fue encontrar la incidencia de las variables en el establecimiento de salud en mención, su metodología fue descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo, aplicándose los cuestionarios sobre el Burnout de García et al. (2007) y del compromiso organizacional de Neves et al. (2018) y así mismo de López (2018) ejecutado a 84 colaboradores. Se encontró por resultados que, las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, continuidad, normativo) y la variable se relacionan de forma indirecta (-0.627, -0.627, -0.497, -0.764) con el síndrome de burnout, mientras que las dimensiones de este último que son cansancio emocional, despersonalización, realización personal, y la variable misma (-0.665, -0.416, -0.544, -0.764) se relacionan con el compromiso organizacional. Se estableció

que el síndrome de burnout se manifiesta en tres dimensiones en relación al aspecto laboral, afectando principalmente a personas que tienen cargas de trabajo excesivas y tienen un ritmo laboral - personal muy agitado.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

Fueron dos artículos científicos de Herbert Freudenberger y Sigmund Ginsburg de 1974 los primeros en hablar sobre el desgaste ocupacional, siendo Freudenberger, quien se ha considerado como el padre fundador del concepto. Según el autor, el burnout ocupacional se caracteriza como el agotamiento provocado por las exigencias excesivas de tiempo, esfuerzo o recursos del lugar de trabajo, caracterizándose por síntomas físicos como fatiga, trastornos gastrointestinales, frecuentes dolores de cabeza, insomnio y dificultad para respirar. El trabajo inicial de Freudenberger fue seguido por la investigación de Christina Maslach, quien se centró en la medición del agotamiento, basándose en las tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia. Durante los últimos 10 años, el desgaste ocupacional se ha convertido en un objeto de interés cada vez mayor para los científicos y, en la actualidad, sigue siendo un diagnóstico controvertido que se discute ampliamente pero no se reconoce oficialmente en el sistema de atención de la salud (Heinemann & Heinemann, 2017).

Las investigaciones precedentes al estudio del desgaste ocupacional en policías corresponden al estrés. Dichos estudios encontraron altos niveles de estrés en policías que incluso superaron los encontrados en otros grupos de profesionales. Por esta razón, se consideró que los policías podían tener un alto riesgo de desarrollar el desgaste ocupacional. A partir del desarrollo del estudio del desgaste ocupacional, se halló que, una serie de factores organizativos y operativos se han relacionado con este problema, incluida la naturaleza de los requisitos laborales, la estructura organizativa de la policía y tener que lidiar con individuos hostiles, todos los cuales se

consideran comúnmente factores de estrés policial (Yun et al., 2015). Por otro lado, los estudios centrados en el análisis de los elementos de riesgo que contribuyen la aparición y posterior desarrollo del desgaste ocupacional han dado lugar a resultados inconclusos y, a menudo, contradictorios.

Como resultado, actualmente no hay consenso sobre cuáles de estas variables conducen al desarrollo del desgaste ocupacional. Por ejemplo, no está claro si los agentes de policía más jóvenes tienen un mayor riesgo de agotamiento que los mayores. Tampoco hay evidencia concluyente de que estar en una relación sentimental o tener hijos proteja a los oficiales contra el desgaste ocupacional. En relación con el sexo, algunos estudios afirman que las mujeres policías son más propensas al desgaste ocupacional mientras que los policías varones son más susceptibles a la despersonalización. Sin embargo, según otros trabajos, la relación entre estas dos variables no es estadísticamente significativa (Aguayo, et al., 2017).

Es relevante tomar en consideración que el desgaste ocupacional y el estrés se desarrollaron al mismo tiempo, siendo una de las razones por las que es difícil establecer una distinción clara entre las dos ideas, por ello, debido a que muchos autores consideraron el síndrome del desgaste ocupacional como sinónimo de burnout, la posibilidad de comprenderlo desde la perspectiva de otros contextos quedó así cerrada durante años.

Sin embargo, debido a la dificultad de distinguir entre los conceptos de burnout y estrés, estudiosos como Seidman y Zager (1986) llegaron a la conclusión de que, aunque están relacionados, el síndrome burnout y el estrés son condiciones distintas. Esto se debe a que el desgaste ocupacional no siempre es generado por una carga de trabajo excesivo. Aunque, si un trabajo no es particularmente estresante, pero carece de un factor de motivación, esto puede conducir al agotamiento laboral en una

persona, del mismo modo, el agotamiento laboral no se puede tratar tomando un descanso, a diferencia del estrés (Martínez, 2014). En esa línea, el psiquiatra Herbert Freudenberger definió el burnout como la sensación continua de fracaso que resulta del agotamiento provocado por la provisión de energía, recursos y fuerzas espirituales del ser. Como resultado de lo anterior, se puede concluir que un empleado que experimenta desgaste ocupacional está irritable, impaciente y enojado tiene mayor ausentismo, ha disminuido la productividad y, por supuesto, presta menos atención al cliente durante el trabajo, el burnout ocupacional también está relacionado con errores significativos cometidos durante la práctica laboral. (Yates, 2019). En consecuencia, cuando el agotamiento emocional se combina con la sensación de inutilidad y malestar con el entorno, se convierte en una experiencia subjetiva que se percibe como negativa y está integrada por cogniciones, emociones, actitud hacia la persona e incluso el papel del empleado.

Por otra parte, en cuanto al compromiso laboral, Kahn se basó en la teoría de roles de Goffman (1961) para definir el compromiso laboral como compromiso/desvinculación personal: un aprovechamiento del yo de los individuos dentro de contextos de roles laborales que se manifiesta en desempeños de roles físicos, cognitivos y emocionales o un desacoplamiento de los yo que genera retraimiento, y el individuo entonces lo defenderá física, cognitiva o emocionalmente mientras desempeña los roles laborales. Posteriormente, los estudios de Kahn llevaron a la identificación del compromiso laboral como un constructo multidimensional (vigor, dedicación y absorción). Además, la conceptualización de compromiso sería ampliada por Maslach et al. (2001) quienes definieron el compromiso laboral como un estado afectivo positivo persistente que se caracterizan por altos niveles de activación y placer. En conclusión, Kahn (1990) y Maslach et al.

(2001) proporcionaron los dos primeros marcos teóricos para comprender el compromiso laboral (Dagher et al., 2015).

El trabajo de Porter y sus colegas sirve como fuente principal para el estudio del compromiso bajo el enfoque del comportamiento organizacional. Después de casi diez años de estudio, Mowday, Porter y Steers publicaron un trabajo en 1982 que ha servido como un claro estándar para la comunidad académica. En su libro, definieron el compromiso laboral como el nivel en que una persona se identifica y se involucra en una organización en específico. O' reilly y Chatman (1986) afirmaron que, aunque la naturaleza del vínculo psicológico que une a una persona con una organización puede variar, el compromiso refleja ese vínculo (Gallardo, 2008).

Es importante referir que, los primeros estudios sobre el compromiso laboral en policías se incluyeron dentro de las investigaciones enfocadas en el personal de rescate como policías, paramédicos, bomberos, entre otros. Dichas investigaciones sugirieron que la promoción del compromiso laboral puede prevenir el desgaste ocupacional, mejorando así la salud mental de los trabajadores de rescate y ayudando a controlar el estrés. De hecho, el compromiso laboral mostró ser un recurso psicológico importante para los rescatistas, ya que puede protegerlos del riesgo de desarrollar efectos negativos para la salud, depresión, alteraciones del sueño, conflictos relacionales, desgaste ocupacional, fatiga por compasión o trauma indirecto. Asimismo, los estudios emplearon la escala UWES. En este sentido, los estudios realizados entre 2003 y 2017, realizados principalmente en Europa, pero también en América, Asia, África y Oceanía, con profesionales de rescate, revelaron que los niveles de compromiso laboral son de moderados a altos (Sinval et al., 2018).

### **2.2.1 Desgaste ocupacional**

#### **2.2.1.1 Definición.**



De acuerdo con Basinska y Dáderman (2019), el desgaste ocupacional es una consecuencia adversa grave del trabajo en un entorno laboral crónicamente exigente y amenazante. Asimismo, el desgaste ocupacional se ha descrito como una reacción específica y prolongada de los empleados al estrés ocupacional y se ha correlacionado con emociones de baja excitación y con depresión. Además, se enfatiza cada vez más que el desgaste ocupacional comprende dos factores principales: agotamiento y desvinculación del trabajo. Por su parte, Maslach & Leiter (2016) el desgaste ocupacional es un síndrome psicológico que se desarrolla como una reacción permanente a los factores estresantes interpersonales en curso en el centro laboral. En este sentido, el agotamiento extremo, la sensación de desapego del propio trabajo, la sensación de ineficacia y la falta de realización son los tres aspectos principales de esta respuesta.

De acuerdo con los autores, el beneficio de este modelo tridimensional es que sitúa explícitamente la experiencia de estrés de cada persona en un panorama social y tiene en cuenta las concepciones que esa persona tiene de sí misma y de las otras. Por último, de acuerdo con Canu et al. (2020) el desgaste ocupacional involucra un estado de agotamiento físico y motriz ocupacional y un agotamiento ocupacional. De manera que, en un empleado el agotamiento ocupacional se genera debido a la exposición prolongada a problemas relacionados con el trabajo.

#### **2.2.1.2 Enfoques teóricos de desgaste ocupacional.**

El desgaste ocupacional puede ser estudiado desde una perspectiva clínica y psicosocial:

- a. Enfoque clínico:** A partir de este enfoque, el desgaste ocupacional que presenta el colaborador es un efecto de un hecho intrapsíquico derivado a partir de una predisposición en su personalidad y del estrés generado

en el centro de laboral. Considerando este enfoque, el desgaste ocupacional nace por una entrega total de los empleados en el desarrollo de sus actividades, llegando inclusive a sustituir su vida social por el trabajo. Bajo esta perspectiva, el trabajador evalúa su autoestima y autoaceptación en relación con la importancia experimentada en su centro de labores y frente a situaciones o actividades que no pueda realizar, generando un desgaste ocupacional (Fuster et al., 2019).

- b. Enfoque psicosocial:** De acuerdo con esta perspectiva, el desgaste ocupacional nace a partir del estrés laboral crónico, a través del cual, el trabajador se siente como un fracasado y experimenta agotamiento, a lo cual se les incluye una conducta pesimista frente a sus compañeros de trabajo. En concordancia con este enfoque, el desgaste ocupacional se desarrolla a través de los nexos entre los atributos del contexto laboral y la apreciación personal (Fuster et al., 2019).

### **2.2.1.3 Modelos teóricos de desgaste ocupacional.**

El modelo de mayor relevancia es el elaborado por Maslach y Jackson en el año 1982 quienes sostuvieron que el desgaste ocupacional se desarrolla en tres niveles: agotamiento emocional, despersonalización y la reducción del logro personal. El primer nivel se define como un estado crónico del agotamiento físico y emocional siendo efecto de una alta exigencia y cantidad de carga laboral derivadas que se manifiestan en tensiones en la persona. En tanto que, en el segundo nivel la persona se muestra con una personalidad poco empática con sus pares. Por último, en el nivel de disminución del logro personal, el trabajador muestra una tendencia hacia una actitud negativa en relación con el sistema laboral, ya que considera que el sistema no toma en cuenta sus expectativas laborales e individuales, lo cual puede terminar

en una renuncia o en la decisión de permanecer en el trabajo siendo consciente que no satisface sus requerimientos (Royce et al., 2019).

#### **2.2.1.4 Dimensiones del desgaste ocupacional.**

La evaluación del desgaste ocupacional se desarrolla partiendo de los aportes teóricos de Maslach y Jackson, quienes conceptualizaron la variable como un colapso de índole físico, emocional y cognitivo que pueden llevar a un trabajador a abandonar sus actividades o también puede conllevar a que una empresa liquide a un trabajador ya que se encuentra con un alto nivel de estrés y agotamiento asociado a su entorno laboral (Uribe, 2010). En este sentido, en concordancia con los autores, el desgaste ocupacional posee tres dimensiones, los cuales se definen a continuación:

- a. Agotamiento:** Se define como una disminución progresiva en cuanto a la energía, a través del cual, el trabajador muestra cansancio o fatiga, ya que, experimenta una sensación de no poder dar más de sí mismo frente a una alta carga laboral o que la alta exigencia de una actividad específica puso al límite sus conocimientos y habilidades (Uribe, 2010). Asimismo, se han identificado los siguientes indicadores:
  - i. Falta de energía: Hace referencia a la disminución de las fuerzas o impulsos que posee el trabajador para ejecutar una tarea o actividad designada (Uribe, 2010).
  - ii. Trabajo excesivo: Alude al aumento de las demandas psicofísicas a las cuales es sometido un trabajador en el transcurso de su jornada laboral, que puede ocasionar una baja en su rendimiento y perjudicar tanto su salud física como mental (Uribe, 2010).
  - iii. Exigencias: Alude a las demandas psicofísicas que se relacionan al desarrollo de una determinada actividad. En diversas ocasiones, los

trabajadores requieren de capacitación, ya que, si las demandas llegan a ser mayores a los conocimientos y habilidades del trabajador, existe el riesgo de generarse un desgaste emocional (Uribe, 2010).

**b. Despersonalización:** Se conceptualiza como colección de emociones, actitudes desfavorables y cinismo hacia los compañeros del entorno laboral (Uribe, 2010). En este sentido, se han identificado los siguientes indicadores:

- i. Actitud poco empática: Se define como la falta de comprensión y entendimiento que muestra el trabajador hacia los demás integrantes de la empresa, lo cual significa que no posee la habilidad de ponerse en el rol de la otra persona (Uribe, 2010).
- ii. Maltrato al cliente: Se definen como actitudes negativas y reacciones frías que puede llegar a manifestar un trabajador frente a una consulta o inquietud del cliente (Uribe, 2010).

**c. Insatisfacción de logro:** La insatisfacción se da cuando el trabajador se evalúa a sí mismo y a su labor de una forma negativa, generando deseos de renunciar a su trabajo (Uribe, 2010).

- i. Actitud negativa por el trabajo: Hace referencia al cuestionamiento que realiza un trabajador hacia la labor que viene desarrollando, inclusive llega a replantearse su permanencia dentro de la empresa (Uribe, 2010).
- ii. Deseo de renunciar: Es el interés que presenta el trabajador en cuanto a desvincularse de sus tareas y centro de labores (Uribe, 2010).

## **2.2.2 Compromiso laboral**

### **2.2.2.1 Definición.**

El compromiso laboral es uno de los constructos más importantes del bienestar positivo en el trabajo y de la felicidad del adulto. Se conceptualiza como un estado de ánimo asociado al trabajo que ha realizado el trabajador y se distingue por ser contento y positivo. Asimismo, es un estado vigoroso, de dedicación y absorción. En este sentido, un empleado comprometido se diferencia de uno no comprometido en recursos personales como autonomía, optimismo, autoestima y autoeficacia. Además, un empleado comprometido también está dispuesto a llevar a cabo tanto un comportamiento en el rol como un comportamiento extra en el trabajo (Basinska & Dåderman, 2019).

Por su parte, Kuok y Taormina (2017) definieron el compromiso organizacional como la implicación mental, emocional y física consciente o el apego a sus tareas, objetivos o actividades, en otras palabras, teniendo positivos pensamientos sobre la optimización de la propia eficacia, así como, acerca de la realización de tareas y esforzándose voluntariamente para completar esas actividades. Por último, Eldor (2016) señaló que el compromiso laboral es una relación empleado-empleador que refleja la inversión simultánea de energías emocionales, físicas y cognitivas de los empleados y que beneficia a la organización y a los propios empleados. Sin embargo, de acuerdo con el autor, todavía falta una comprensión clara de qué valor agregado específico aporta el compromiso laboral al bienestar de las organizaciones y sus empleados.

### **2.2.2.2 Teorías y modelos de compromiso laboral.**

Se han empleado diversos marcos teóricos para tratar de ofrecer una explicación del compromiso laboral de los trabajadores, los más resaltantes son: la teoría del intercambio social y el marco de satisfacción de necesidades.

- a. Teoría del intercambio social (SET):** De acuerdo con esta teoría, el trabajo es una transacción de labor, interés real, recompensas sociales y lealtad. Además, la relación entre el empleado y el empleador apoya en cierto modo la reciprocidad, por lo que ambas partes se beneficiarán de una solicitud de devolución independientemente de quién reciba un trato preferencial. De manera similar, una parte anticipa beneficios futuros a cambio de sus servicios prestados a la otra parte. A su vez, la parte que posee algo de valor, generará responsabilidad para devolver a la otra parte. De modo que, los trabajadores tenderán a comprometerse en distintos grados en relación con los recursos que obtuvieron de su organización (Sun, 2019).
- b. El marco de satisfacción de necesidades:** Esta teoría asume que los trabajadores se encontrarán con un mayor compromiso con su labor, cuando se puedan satisfacer tres demandas psicológicas: significación (siendo un sentido de rendimiento de la inversión de sí mismo en el desarrollo de sus labores), seguridad (siendo un sentido de poder representarse y emplearse sin temor a las respuestas negativas, ni a los efectos para el estatus la carrera o la autoimagen) y la disponibilidad (siendo un sentido de tener los suministros psicológicos, emocionales y físicos requeridos para invertir en la interpretación de roles). En este sentido, cuando la organización no brinda dichos recursos, hay más probabilidad que los trabajadores se retiren (Sun, 2019).

- c. El enfoque de Mowday, Steer y Porter:** Conceptualiza el compromiso laboral como la capacidad de la persona para identificarse y participar en una entidad particular caracterizándose mediante tres elementos. (i) una aceptación y una robusta creencia de las metas y principios de la entidad; (ii) la disposición de realizar esfuerzos significativos en pro de la entidad; (iii) un resistente deseo de seguir siendo parte de la organización, además, su relevancia radica en que el comportamiento individual no es sólo el resultado de los componentes de las organización, sino que también depende de cómo los trabajadores los perciben, encontrándose fuertemente influenciado por las tareas, vínculos y experiencias del empleado en la institución (Rodríguez y Sánchez, 2020).
- d. Teoría del compromiso de Becker:** En concordancia con el autor, el vínculo entre la entidad y el empleado se fundamenta en un comportamiento constreñido por un acuerdo de beneficio económico, asimismo, señala que existen varios tipos de compromiso: con la organización, jefe, gerente, equipo de trabajo y función, señalando que cada uno de ellos contiene su propio mecanismo de influencia en el desempeño laboral de cada empleado, así como para influir en el comportamiento de la organización, en esa línea, a partir de ello, se conecta los mecanismos de trabajo de los empleados y las actividades organizacionales con la mejora organizacional de las empresas (López y Dondero, 2019).

### **2.2.2.3 Dimensiones del compromiso laboral.**

El marco creado por Schaufeli y Bakker (2003), quienes identificaron tres dimensiones, sirve como base para la evaluación del compromiso laboral: vigor, dedicación y absorción, las cuales son descritas a continuación.

**a. Vigor:** Se define como una dimensión caracterizada por altos niveles de energía y por la habilidad de recuperación mental del colaborador durante su actividad laboral. La disposición del trabajador al esfuerzo y la perseverancia ante las circunstancias desafiantes también son rasgos que lo definen. El vigor también se refiere al deseo de esforzarse en el trabajo a pesar de los inconvenientes (Juyumaya, 2019). De este modo, se identifican dos indicadores: altos niveles de energía y resiliencia mental.

- i. Altos niveles de energía: Se muestra como una característica del compromiso laboral junto con una alta identificación del colaborador con la actividad laboral que realiza, de tal modo que, éste despierta con ánimos de asistir a su centro laboral y se siente lleno de energía en el transcurso de sus labores (Schaufeli & Bakker, 2004).
- ii. Resiliencia mental: Significa que la capacidad del trabajador para manejar situaciones estresantes dependiendo tanto de la naturaleza de esas circunstancias como de las interacciones individuales del trabajador con las personas que lo rodean (Asensio et al., 2017). De manera que, la resiliencia mental incluye esfuerzo y persistencia.

**b. Dedicación:** Sugiere un alto nivel de compromiso por parte del empleado con respecto a la actividad realizada, seguido de la expresión de un sentido de importancia, motivación, entusiasmo, desafío y orgullo en el trabajo que realiza. Es decir, aquellos que demuestran altos niveles de



dedicación se identifica de manera robusta pues experimentan prácticas pertinentes, retadoras y motivadoras, generando entusiasmo y orgullo por su trabajo (Juyumaya, 2019). Asimismo, se han identificado dos indicadores.

- i. **Significado:** Alude a la sensación de creer que lo que se está haciendo vale la pena y de apreciarse a uno mismo por cumplir las tareas (Park et al., 2016). Además, el significado involucra entusiasmo, es decir, vehemencia y exaltación en el ánimo, así como fuerza o vitalidad que promueve el logro de un fin o anhelo (Juárez et al., 2015).
  - ii. **Inspiración:** Se genera por la labor realizada, produciendo motivación en el trabajador y brindándole la convicción del alcance de sus objetivos planteados y que vencerá los retos que se presenten, de tal forma que, se promueve y refuerza la autoestima, otorgándole la habilidad de enfrentar situaciones complejas (López et al., 2019). Asimismo, considera el reto del trabajo, esto es, la labor dentro de un contexto de indeterminación, inseguridad y una oportunidad para llevar a cabo sus capacidades (Olivares et al., 2018).
- c. Absorción:** Se genera cuando el empleado está concentrado totalmente en las tareas laborales que se realizan a medida que el periodo pasa rápido, dificultando su desconexión con lo que está realizando y produciendo disfrute en el trabajador (Juyumaya, 2019). En este sentido, se han identificado dos indicadores:
- i. **Desconexión con el entorno:** Se presenta en el momento que el empleado se encuentra concentrado en su tarea, siendo parte de esta y sintiendo felicidad, por lo que, olvida lo que se encuentra a su

alrededor, de tal manera que, el periodo parece transcurrir de manera rápida (Juyumaya, 2019).

- ii. Dificultad para desconectarse del trabajo: Se presenta cuando el trabajador se encuentra inmerso en su labor, siendo difícil abandonar lo que se encuentra desarrollado pues su actividad laboral lo impulsa, sintiendo a su vez una sensación de disfrute (Juyumaya, 2019).

### 2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

**Desgaste ocupacional:** Es una consecuencia adversa grave del trabajo en un entorno laboral crónicamente exigente y amenazante. Se describe como una reacción específica y prolongada de los empleados al estrés ocupacional y se ha correlacionado con emociones de baja excitación y con depresión (Basinska & Dâderman, 2019).

**Agotamiento:** Se define como una disminución progresiva en cuanto a la energía, a través del cual, el trabajador muestra cansancio o fatiga, ya que, experimenta una sensación de no poder dar más de sí mismo frente a una alta carga laboral o que la alta exigencia de una actividad específica puso al límite sus conocimientos y habilidades (como se citó en Uribe, 2010).

**Despersonalización:** Se conceptualiza como una serie de actitudes negativas, sentimientos y cinismo hacia los demás compañeros del entorno laboral (Uribe, 2010).

**Insatisfacción de logro:** La insatisfacción se da cuando el trabajador se evalúa a sí mismo y a su labor de una forma negativa, generando deseos de renunciar a su trabajo (Uribe, 2010).

**Compromiso laboral:** Es un estado de ánimo que está asociado al trabajo que ha realizado el empleado y se caracteriza por la positividad y la satisfacción. Asimismo, es un estado vigoroso, de dedicación y absorción. En este sentido, un

empleado comprometido se diferencia de uno no comprometido en recursos personales como autonomía, optimismo, autoestima y autoeficacia. Además, un empleado comprometido también está dispuesto a llevar a cabo tanto un comportamiento en el rol como un comportamiento extra en el trabajo (Basinska & Dãderman, 2019).

**Vigor:** Se define como una dimensión caracterizada por niveles altos de energía y por la habilidad de recuperación mental de los colaboradores durante su actividad laboral (Juyumaya, 2019).

**Dedicación:** Cuando un trabajador está muy involucrado en la actividad que está realizando, expresa sentimientos de importancia, motivación, entusiasmo, desafío y orgullo en las actividades que crear (Juyumaya, 2019).

**Absorción:** Se genera cuando el empleado está concentrado totalmente en la tarea que está realizando a medida que el periodo pasa rápido, dificultando su desconexión con lo que está realizando y produciendo disfrute en trabajador (Juyumaya, 2019).

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

El estudio fue de tipo básica, también fundamental o pura, que tienen como propósito la extensión de los conocimientos, debido a que brindan cierto respaldo a las teorías consideradas en la investigación (Ñaupas et al., 2018). De manera que, la investigación se enfocó en ampliar el panorama teórico y conceptual de las variables y a la comprensión del desgaste ocupacional y el compromiso laboral.

#### **3.1.2 Diseño de investigación**

La investigación presentó un diseño sin experimentación, la cual se caracteriza por la no manipulación de la variable de investigación dentro bajo ningún contexto, sino que, es estudiada tal y como se gesta en la realidad (Hernández et al., 2014). Dado lo anterior, no se desarrolló una interferencia sobre la variable desgaste ocupacional para obtener algún efecto determinado sobre el compromiso laboral. Por otra parte, el estudio fue de corte transversal-correlacional, es decir, es una investigación que se lleva a cabo en un periodo determinado, para lo cual, se define el tiempo en el que se recolectarán los datos (Kumar, 2011). Dado lo anterior, la ejecución del estudio se realizó un lo largo de este año, durante el cual se recopilaron los datos necesarios, y la recolección permitió establecer la relación entre las variables.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población se define como una serie conformada por individuos que están vinculados los unos con los otros, resultando de interés para la investigación (Urdan, 2010). En esa línea, estuvo constituida por los efectivos policiales que pertenecen a la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, durante el transcurso del año

2022, los cuales correspondieron a un total de 1 604. Teniendo las siguientes características:

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra según sexo, edad, tiempo de servicio, residencia, estado civil y áreas de trabajo*

| Variables sociodemográficas |                         | f   | %     | Variables sociodemográficas |             | f     | %    |
|-----------------------------|-------------------------|-----|-------|-----------------------------|-------------|-------|------|
| Edad                        | Masculino               | 236 | 76,1  | Residencia                  | Ate Vitarte | 10    | 3,2  |
|                             | Femenino                | 74  | 23,9  |                             | Rímac       | 8     | 2,6  |
|                             | Total                   | 310 | 100,0 |                             | Jesús María | 5     | 1,6  |
| Edad                        | < de 40 años            | 113 | 36,5  | Arequipa                    | 5           | 1,6   |      |
|                             | De 41 a 55 años         | 142 | 45,8  | Otros                       | 47          | 15,2  |      |
|                             | > de 55 años            | 55  | 17,7  | Total                       | 310         | 100,0 |      |
|                             | Total                   | 310 | 100,0 | Estado civil                | Soltero     | 92    | 29,7 |
| Tiempo de servicio          | < de 10 años            | 77  | 24,8  |                             | Casado      | 155   | 50,0 |
|                             | Entre 11 a 20 años      | 55  | 17,7  |                             | Conviviente | 46    | 14,8 |
|                             | Entre 21 a 30 años      | 91  | 29,4  |                             | Divorciado  | 14    | 4,5  |
|                             | > de 30 años            | 87  | 28,1  |                             | Viudo       | 3     | 1,0  |
|                             | Total                   | 310 | 100,0 | Total                       | 310         | 100,0 |      |
| Residencia                  | San Juan de Lurigancho  | 34  | 11,0  | Áreas de trabajo            | DIRINCRI    | 11    | 3,5  |
|                             | Villa María del Triunfo | 6   | 1,9   |                             | DIVINDAT    | 55    | 17,7 |
|                             | San Martín de Porres    | 40  | 12,9  |                             | DEPINDAT    | 5     | 1,6  |
|                             | Carabayllo              | 15  | 4,8   |                             | DIVICC      | 10    | 3,2  |
|                             | Callao                  | 12  | 3,9   |                             | DEPGEO      | 9     | 2,9  |
|                             | Comas                   | 25  | 8,1   |                             | UNICRI      | 24    | 7,7  |
|                             | Breña                   | 13  | 4,2   |                             | ESCINCRI    | 2     | ,6   |
|                             | Los Olivos              | 12  | 3,9   |                             | DIVREQ      | 31    | 10,0 |
|                             | Villa El Salvador       | 7   | 2,3   |                             | DEPREQ      | 67    | 21,6 |
|                             | Cercado                 | 24  | 7,7   |                             | DIVISE      | 82    | 26,5 |
|                             | Surco                   | 13  | 4,2   |                             | OFAD        | 9     | 2,9  |

|                           |    |     |          |     |       |
|---------------------------|----|-----|----------|-----|-------|
| La Victoria               | 7  | 2,3 | DIVINHOM | 2   | ,6    |
| Puente Piedra             | 10 | 3,2 | Otros    | 3   | 1,0   |
| San Juan de<br>Miraflores | 8  | 2,6 | Total    | 310 | 100,0 |
| Independencia             | 9  | 2,9 |          |     |       |

---

Nota. Participantes 310

### 3.2.2 Muestra

La muestra hace referencia a un subgrupo que es representativo de la población de en estudio y que se centra en la recopilación de datos de la misma (Cohen et al., 2007). En esa línea, para la selección de la muestra se empleó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

#### Donde:

|   |                              |   |      |
|---|------------------------------|---|------|
| N | : Población                  | = | 1604 |
| Z | : Nivel de confianza         | = | 1.96 |
| p | : Probabilidad de Ocurrencia | = | 0.50 |
| q | : Constante                  | = | 0.50 |
| E | : Error<br>Máximo            | = | 0.05 |
| n | : Muestra                    | = | ¿?   |

Por ello, la muestra estuvo integrada por 310 policías pertenecientes a la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima durante el año 2022, donde se consideran tanto hombres como mujeres con un grupo etario entre los 20 a 55 años.

### **3.2.2.1 Criterios de inclusión.**

Efectivos policiales con un tiempo laboral mayor a 3 meses.

Efectivos policiales que acepten formar parte del estudio de manera voluntaria.

Efectivos policiales de ambos sexos.

### **3.2.2.2 Criterios de exclusión.**

Efectivos policiales que por motivos de salud no puedan asistir el día de aplicación de los instrumentos.

Efectivos policiales que no completen el llenado de los instrumentos.

Efectivos policiales que tengan un tiempo menor a 3 meses laborales.

### **3.2.3 Muestreo**

El muestreo es aquella técnica que permite al investigador seleccionar los participantes de interés, asimismo, esta se puede realizar tanto de forma probabilística como no probabilística. En esta línea, se empleó el muestreo no probabilístico dado que, en este caso, la elección de los sujetos para la muestra del estudio no se basa en la probabilidad, sino que toma en consideración aspectos vinculado con las características de los individuos que realizan el estudio (Mosteiro y Porto, 2017), en este sentido, las unidades que conformaron la muestra no fueron seleccionados en forma no aleatoria

## **3.3 Formulación de las hipótesis**

### **3.3.1 Hipótesis general.**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

**HE<sub>1</sub>:** El nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, es bajo.



**HE<sub>2</sub>:** El nivel de compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, es alto.

**HE<sub>3</sub>:** Existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

**HE<sub>4</sub>:** Existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

**HE<sub>5</sub>:** Existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.

### **3.4 Variables - Operacionalización**

Variable : Desgaste ocupacional

Variable : Compromiso laboral

**Tabla 2***Definición operacional*

| Variable             | Definición Operacional   | Dimensión                | Indicador   | Ítems                              |
|----------------------|--|--------------------------|---|------------------------------------|
| Desgaste Ocupacional | Es una experiencia subjetiva negativa integrada por pensamientos, sentimientos y actitudes relacionadas con la actividad laboral.  | Agotamiento              | Pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga.  | 2,4,5,6,14,19,20,26,27             |
|                      |  | Despersonalización       | Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (Clientes, pacientes, alumnos, etc.)                                | 3,7,9,16,18,21,22,23,29            |
|                      |  | Insatisfacción del logro | Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.   | 1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30, |
| Compromiso Laboral   | Es un estado mental positivo, satisfactorio y está conectado con la actividad laboral y se caracteriza por el vigor la dedicación y la absorción. Describe un estado afectivo-cognitivo que es más duradero e influyente que un estado particular y fugaz y no está centrado en una cosa, evento, persona o comportamiento | Vigor                    | El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades (Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker, 2001) | 1, 4, 8, 12, 15, 17.               |
|                      |  | Dedicación               | La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado (Schaufeli,       | 2, 5, 7, 10, 13.                   |

---

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
| específico (Schaufeli,<br>Salanova, González – Romá y<br>Bakker, 2001) | Salanova, González – Romá y Bakker,<br>2001)  |                      |
| Absorción  | La absorción se caracteriza por estar<br>totalmente concentrado y felizmente<br>inmerso en el<br>trabajo, de tal manera que el tiempo pasa<br>rápidamente y se experimenta desagrado<br>por tener que dejar el trabajo” (Schaufeli,<br>Salanova, González – Romá y Bakker,<br>2001) | 3, 6, 9, 11, 14, 16. |

---

### 3.5 Métodos y técnicas de investigación

Se empleó la encuesta como técnica para recolectar los datos de las variables desgaste ocupacional y el compromiso laboral. La encuesta se define como un diseño de la recopilación de datos que está conformada por interrogantes, a través de la cual, se obtienen los datos de acuerdo a las respuestas brindadas por los sujetos (Hou & Chu, 2015). En este sentido, el cuestionario sirvió como herramienta de recolección de datos, el cual se encuentra compuesto por una serie de preguntas que fueron escogidas de acuerdo con las variables que iban a ser evaluadas, lo que permitió estandarizar el procedimiento de recolección de datos (Bernal, 2016). De manera que, se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe (2010).

#### ***Ficha técnica de la variable Desgaste ocupacional***

|                     |   |
|---------------------|---|
| Nombre de la prueba | : Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)  |
| Autor               | : Uribe Prado Jesús Felipe  |
| Adaptación          | : Edgar Fabián Torres Hernández, Luis Felipe Ali El-Sahili González, y Víctor Gutiérrez Olivarez, (2018), México. |
| Adaptación en Perú  | : Sara Lisbeth Incio Rodríguez (2018)   |
| Procedencia         | : México  |
| Año                 | : 2010  |
| Objetivo            | : Determinar el grado de desgaste ocupacional   |
| Tipo de aplicación  | : Individual o grupal   |
| Tiempo              | : 20 a 40 minutos   |
| Estructuración      | : 30 ítems, 3 dimensiones   |
| Duración            | : 20 a 40 minutos   |
| Aplicación          | : Trabajadores  |

|               |   |
|---------------|---|
| Validez       | : Rotación varimax y normalización Kaiser de las dimensiones agotamiento (0.445 a 0.637), despersonalización (0.438 a 0.691) e insatisfacción de logro (0.497 a 0.699). |
| Confiabilidad | : Alfa de Cronbach de las dimensiones agotamiento (0.7894), despersonalización (0.7748) e insatisfacción de logro (0.8620)  |

### ***Ficha técnica de Compromiso laboral***

|                     |   |
|---------------------|---|
| Nombre de la prueba | : Utrecht Work Compromiso laboral Scale (UWES)  |
| Autores             | : Schaufeli & Bakker  |
| Adaptación          | : Priscila Elizabeth Carrillo Vera (2020), Ecuador.                                       |
| Adaptación en Perú  | : Diego Felipe Covarrubias Silva (2021)   |
| Procedencia         | : Holanda   |
| Año                 | : 2003  |
| Objetivo            | : Determinar el grado de compromiso laboral   |
| Tipo de aplicación  | : Colectiva o individual  |
| Estructuración      | : 17 ítems, 3 dimensiones   |
| Duración            | : 5 a 10 minutos máx.   |
| Aplicación          | : Trabajadores  |
| Validez             | : Constructo (0.65)   |
| Confiabilidad       | : Alfa de Cronbach de las dimensiones vigor (0.83), dedicación (0.92) y absorción (0.82). |

### **3.6 Procesamiento de los datos**

Primero, se creó una base de datos empleando el programa Microsoft Excel después de administrar las herramientas de recolección, segundo, se trasladó la base

de datos al programa estadístico SPSS para poder codificar las variables. Tercero, se realizó un análisis de la puntuación obtenida por cada encuestado, de acuerdo con cada dimensión y variable, para luego establecer el nivel de desgaste ocupacional y compromiso laboral, en línea con los objetivos específicos planteados en el estudio. Cuarto, se llevó a cabo pruebas de normalidad a las variables y dimensiones que fueron correlacionadas para determinar el test adecuado. Por último, se aplicaron las pruebas que correspondan para realizar el contraste de las hipótesis planteadas previamente, teniendo en cuenta los siguientes rangos:

**Tabla 3**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

| <b>Rango</b>          | <b>Relación</b>       |
|-----------------------|-----------------------|
| <b>-0.91 a -1.00</b>  | Negativa perfecta     |
| <b>-0.76 a -0.90</b>  | Negativa muy fuerte   |
| <b>-0.51 a -0.75</b>  | Negativa considerable |
| <b>-0.11 a -0.50</b>  | Negativa media        |
| <b>-0.01 a -0.10</b>  | Negativa débil        |
| <b>0.00</b>           | Sin relación          |
| <b>+0.01 a + 0.10</b> | Positiva débil        |
| <b>+0.11 a + 0.50</b> | Positiva media        |
| <b>+0.51 a +0.75</b>  | Positiva considerable |
| <b>+0.75 a +0.90</b>  | Positiva muy fuerte   |
| <b>+0.91 a + 1.00</b> | Positiva perfecta     |

*Nota.* Hernández y Mendoza , 2018.

## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

#### 4.1 Resultados descriptivos

##### **OE1: Identificar el nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima**

**Situación actual de la variable: Desgaste ocupacional.**

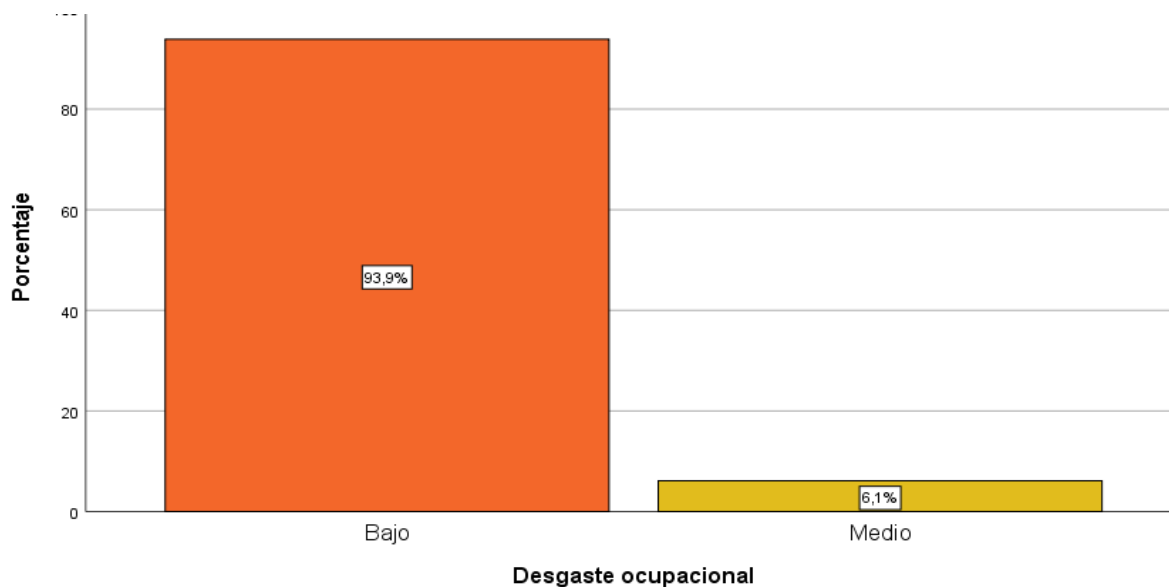
**Tabla 4**

*Nivel de desgaste ocupacional*

| Desgaste Ocupacional | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Bajo                 | 291        | 93,9%      |
| Medio                | 19         | 6,1%       |
| Total                | 310        | 100,0      |

**Figura 1**

*Nivel de desgaste ocupacional*



Según la tabla 4 y figura 1 mostrada, el 93.9% de policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima muestran tener un bajo nivel de desgaste ocupacional, debido a que siempre tienen energía, además, nunca están irritables o tienen alguna actitud negativa, con sus compañeros, debido a que nunca muestra respuesta frías o desfavorables sobre su trabajo o sus funciones dentro de la



institución. Por otro lado, solamente el 6.1% de los efectivos demuestran un nivel medio.

### Dimensiones de la variable desgaste ocupacional.

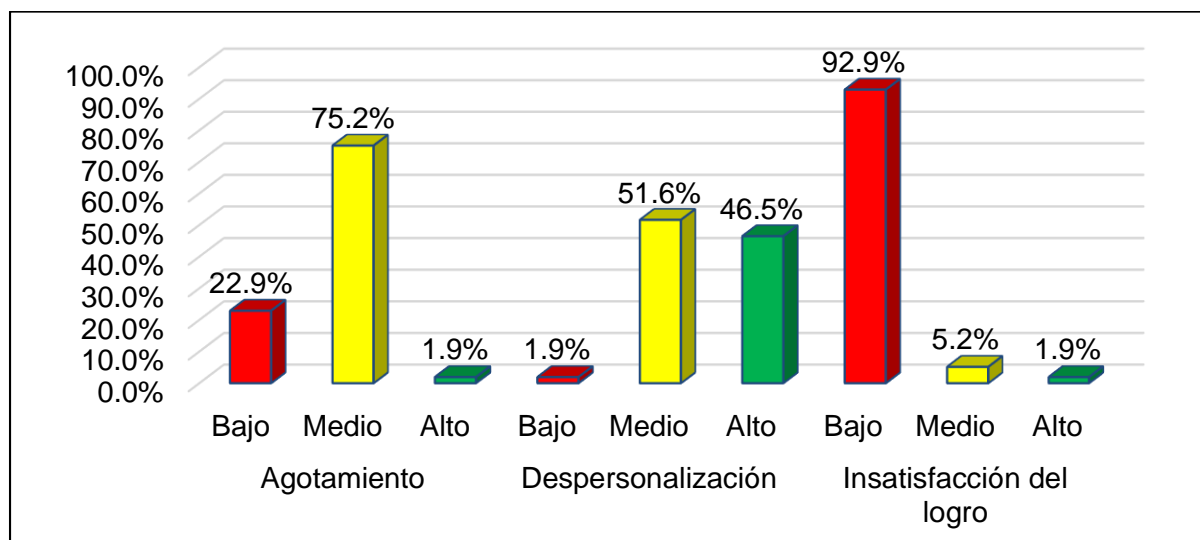
**Tabla 5**

*Nivel de desgaste ocupacional según dimensiones*

| Desgaste Ocupacional     |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------|------------|------------|
| Agotamiento              | Bajo  | 71         | 22.9%      |
|                          | Medio | 233        | 75.2%      |
|                          | Alto  | 6          | 1.9%       |
| Despersonalización       | Bajo  | 6          | 1.9%       |
|                          | Medio | 160        | 51.6%      |
|                          | Alto  | 144        | 46.5%      |
| Insatisfacción del logro | Bajo  | 288        | 92.9%      |
|                          | Medio | 16         | 5.2%       |
|                          | Alto  | 6          | 1.9%       |

**Figura 2**

*Nivel de desgaste ocupacional según dimensiones*



De acuerdo con la tabla 5 y figura 2 mostrada, el 75.2% de policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima muestran tener un nivel medio de agotamiento, por otro lado, en cuanto a la despersonalización el 51.6% de los encuestados muestra un nivel medio, por otro lado, el 92.9% presenta un nivel bajo

de insatisfacción del logro, lo que permite deducir que, en algunas ocasiones, las situaciones a las que se enfrentan provocan un cansancio mental, sin embargo, consideran que sus habilidades y conocimiento están siendo muy bien utilizados en su trabajo.

**OE2: Identificar el nivel de compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima**

**Situación actual de la variable: Compromiso laboral.**

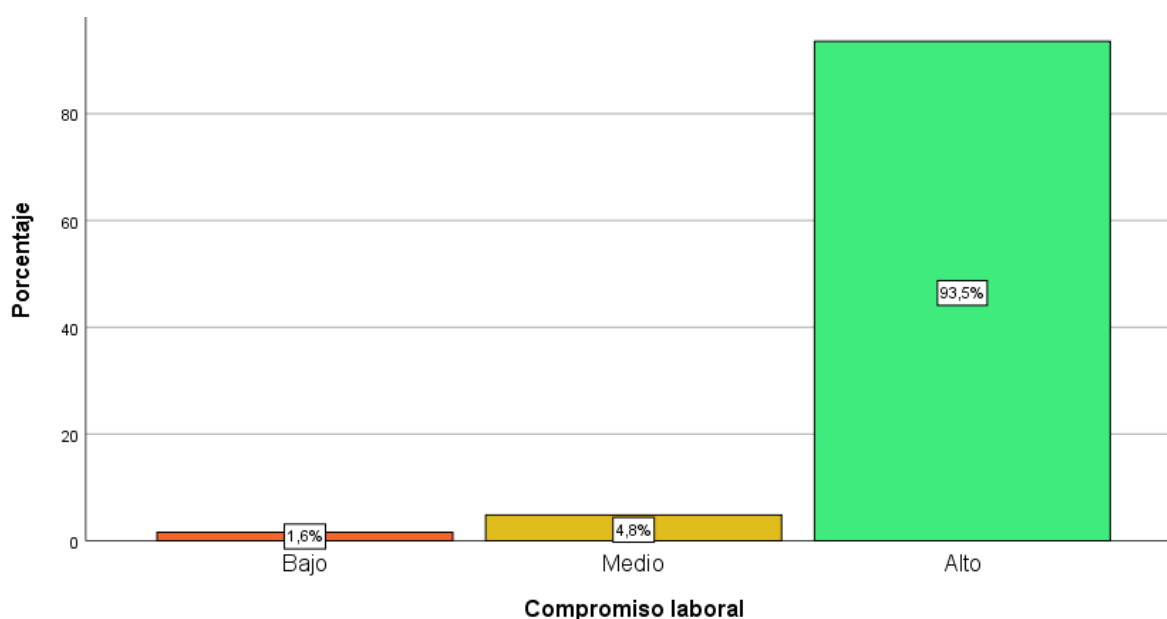
**Tabla 6**

*Nivel de compromiso laboral*

| Compromiso laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Bajo               | 5          | 1,6%       |
| Medio              | 15         | 4,8%       |
| Alto               | 290        | 93,5%      |
| Total              | 310        | 100,0%     |

**Figura 3**

*Nivel de compromiso laboral*



En la tabla 6 y figura 3, de acuerdo con los resultados presentados, el 93.5% de policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima muestran tener un alto nivel de compromiso laboral, debido a que muestran vigor el momento de ejercer

sus funciones y tienen dedicación en lo que hacen, lo cual se refleja en su fuerte concentración. Por otro lado, solamente el 4.8% demuestra tener un nivel medio de compromiso y solamente el 1.6% de los efectivos demuestran un nivel bajo de compromiso laboral.

### Dimensiones de la variable compromiso laboral.

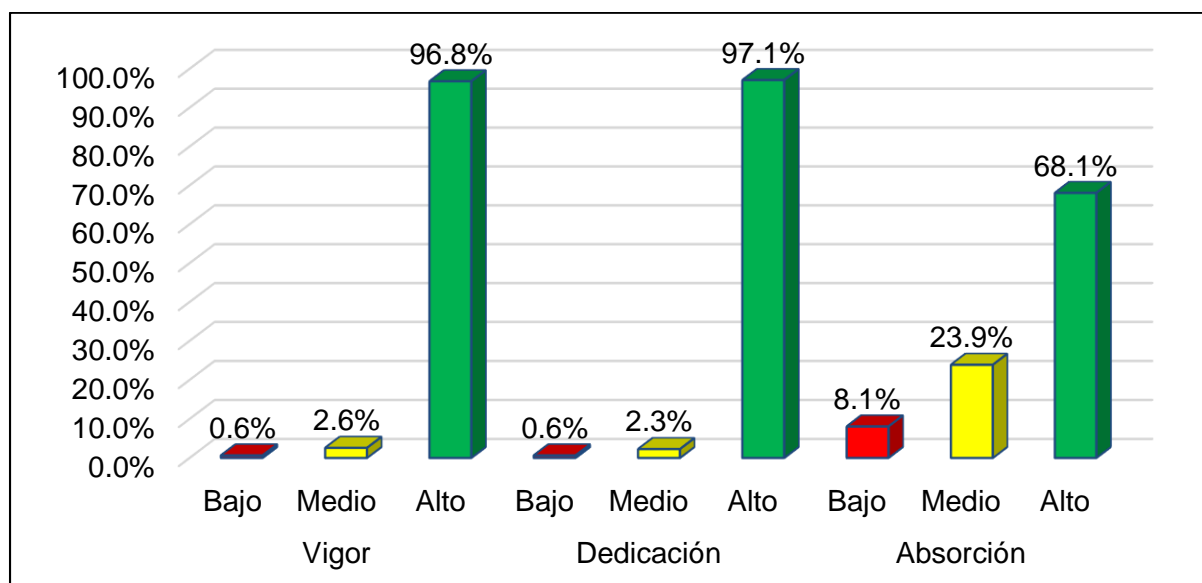
**Tabla 7**

*Nivel de compromiso laboral por dimensiones*

| Compromiso Laboral |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------|------------|------------|
| Vigor              | Bajo  | 6          | 0.6%       |
|                    | Medio | 71         | 2.6%       |
|                    | Alto  | 233        | 96.8%      |
| Dedicación         | Bajo  | 6          | 0.6%       |
|                    | Medio | 144        | 2.3%       |
|                    | Alto  | 160        | 97.1%      |
| Absorción          | Bajo  | 6          | 8.1%       |
|                    | Medio | 16         | 23.9%      |
|                    | Alto  | 288        | 68.1%      |

**Figura 4**

*Nivel de compromiso laboral por dimensiones*



De acuerdo con la tabla 7 y figura 4 mostrada, el 96.8% de policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima muestran tener un alto nivel de

vigor, asimismo, en cuanto a la dedicación el 97.1% de los encuestados muestra un nivel alto, de igual manera, la dimensión absorción presenta nivel alto según el 68.1% de ellos, lo que permite deducir que consideran su trabajo como inspirador, asimismo, están orgullosos de las actividades que realiza y son muy persistentes para lograr los objetivos planteados por ellos mismos y por la institución a la que pertenece.

#### 4.2 Contrastación de hipótesis

La estadística inferencial requerida para confirmar la correlación entre las variables y las dimensiones se aplicó durante el proceso de prueba de hipótesis, para ello, se empleó la prueba de normalidad de datos para establecer el estadístico que se utilizó después de tener en cuenta las hipótesis generales y específicas para este.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

|                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|----------------------|---------------------------------|-----|------|
|                      | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Desgaste ocupacional | ,172                            | 310 | ,000 |
| Compromiso laboral   | ,190                            | 310 | ,000 |

*Nota.* a. Corrección de Lilliefors sobre la significación.

**Criterio de decisión:** si los datos presentan distribución normal: ( $p > 0.050$ ); caso contrario los datos no tienen una distribución normal ( $p < 0.050$ ).

En la prueba de normalidad se procesó los datos obtenidos de las variables desgaste ocupacional y compromiso laboral, debido a que según los grados de libertad es  $310 > 50$ , por ende, se usará el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, donde se encontraron valores de significancia como de 0.000 y 0.000, los cuales fueron inferiores a 0.050, por ello, la hipótesis que se trabajó con una distribución no paramétrica, es decir no hay normalidad. Tomando en cuenta la información antes mencionada, se utilizó el coeficiente correlacional Rho de Spearman, el cual será

utilizado para establecer la prueba de hipótesis y confirmar una relación entre las variables.

**OE3: Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima**

**Tabla 9**

*Relación entre el desgaste ocupacional y el vigor*

|                 |                      |                           | Vigor   |
|-----------------|----------------------|---------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Desgaste ocupacional | Coeficiente de evaluación | -,426** |
|                 |                      | Valor de p                | ,000    |
|                 |                      | Muestra total             | 310     |

**Criterio de decisión**

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ , si p-valor  $< \alpha$  por ello se deniega la  $H_0$ .

De acuerdo con la tabla 9, la relación entre la variable desgaste ocupacional y la dimensión vigor es significativa, porque el p – valor encontrado fue de 0.000, el cual es inferior a la condición ( $p < 0.050$ ), por otro lado, según el coeficiente fue de -0.476, hace evidencia de una correlación negativa media. De lo anterior se puede concluir que se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que establece que existe una correlación significativa entre el desgaste ocupacional y el vigor en los policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, y se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ), que afirma que no hay ningún vínculo.

**OE4: Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima**

**Tabla 10**

*Relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación*

|                 |                      |                           | Dedicación |
|-----------------|----------------------|---------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Desgaste ocupacional | Coeficiente de evaluación | -,362**    |
|                 |                      | Valor de p                | ,000       |
|                 |                      | Muestra total             | 310        |

### **Criterio de decisión.**

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ , si p-valor  $< \alpha$  por ello se deniega la  $H_0$ .

Como se observa en la tabla 10, la relación entre la variable desgaste ocupacional y la dimensión dedicación es significativa, porque el p – valor hallado fue de 0.000, el cual es inferior a la condición ( $p < 0.050$ ), por otro lado, según el coeficiente fue de -0.362, hace evidencia de una correlación negativa media. En resumen, se puede concluir que se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que establece una correlación significativa entre el desgaste ocupacional y la dedicación en los policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, y se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ), que afirma que no hay ningún vínculo.

### ***OE 5: Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima***

**Tabla 11**

*Relación entre el desgaste ocupacional y la absorción*

|                 |                      | Absorción                  |       |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Desgaste ocupacional | Coefficiente de evaluación | -,038 |
|                 |                      | Valor de p                 | ,500  |
|                 |                      | Muestra total              | 310   |

### **Criterio de decisión**

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ , si p-valor  $< \alpha$  por ello se deniega la  $H_0$ .

De acuerdo con la tabla 11, no hay relación entre la variable desgaste ocupacional y la dimensión absorción, porque el p – valor encontrado fue de 0.500, el cual es mayor a la condición ( $p < 0.050$ ). De lo anterior se puede concluir que se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_0$ ), que establece que no existe una correlación significativa entre el desgaste ocupacional y la absorción en los policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, y se rechazó la hipótesis alterna ( $H_1$ ), que afirma que hay ningún vínculo.

**Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima**

**Tabla 12**

*Relación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral*

|                 |                      | Compromiso laboral        |         |
|-----------------|----------------------|---------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Desgaste ocupacional | Coeficiente de evaluación | -,163** |
|                 |                      | Valor de p                | ,004    |
|                 |                      | Muestra total             | 310     |

**Criterio de decisión-**

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ , si p-valor  $< \alpha$  por ello se deniega la  $H_0$ .

De acuerdo a lo que se evidencia en la tabla 12, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para confirmar la existencia de relación entre desgaste ocupacional y el compromiso laboral, al evidenciar un p-valor  $< 0.05$ , asimismo, la fuerza de la relación obtuvo un -0,163 y la presencia de un valor de p de 0,05 lo que indica un nivel medio de correlación negativa. Se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ), que establece que existe una correlación significativa entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en los policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima. En conclusión, la evidencia anterior apoya el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alternativa.

**CAPÍTULO V**

**DISCUCIONES, CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**



## 5.1 Discusiones

Respecto a los hallazgos correspondientes del objetivo general, que fue determinar la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en efectivos, se evidenció con la prueba de Rho de Spearman una significancia de 0.004 y un coeficiente de -0.163, demostrando que hay una relación negativa entre las variables, es decir, que el bajo desgaste mostrado por los efectivos, debido siempre cuentan con la energía para realizar sus funciones y que siempre están dispuestos a darlo todo en su trabajo, está vinculado con el alto compromiso, debido a que siempre hacen sus actividades con dedicación y vigor. Esto concuerda con lo hallado por Hu et al. (2017) quienes hallaron un vínculo entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral, debido a que el p – valor fue inferior a 0.050 y el coeficiente fue de 0.460, demostrando que el desgaste ocupacional agota los recursos energéticos del trabajador, perdiendo su compromiso en sus labores. De igual manera Taris et al. (2017) hallaron que las condiciones de agotamiento y pesimismo en los agentes policiales conlleva a una situación de disminución del compromiso hacia sus labores ( $p < 0.01$ ;  $r = -0.750$ ). Todos los resultados presentados, llegan a un solo horizonte, que en la mayoría de casos cuando existe un bajo o alto desgaste ocupacional, debida a consecuencia de diversas causas como lo mencionan Basinska y Dåderman (2019) que el desgaste principalmente es consecuencia adversa de un entorno complicado de labores, lo que ocasiona cierta despreocupación del efectivo en su trabajo, disminuyendo su compromiso, como lo indican los mismos Basinska y Dåderman (2019), que el compromiso es un estado mental de gratificación o felicidad en las tareas que realiza un colaborador.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar el nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, se

halló que el 93,9% de los policías de la Dirección de Investigación Criminal de la PNP de Lima cuentan con un bajo nivel de desgaste porque siempre se muestran enérgicos y nunca irritables con alguna actitud negativa hacia sus compañeros, también se obtuvo que solo el 6,1% de los encuestados mostró un desgaste moderado. Este hallazgo se encuentra en concordancia con lo señalado con Basinska y Dáderman (2019) pues mencionaron que el agotamiento es una consecuencia negativa grave de trabajar en un ambiente laboral amenazante y exigente de forma crónica como lo es la función policial, asimismo, se plantea como respuesta específica y duradera de los sujetos al estrés relacionado con el trabajo y se asocia con baja excitación y depresión. Por otro lado, este resultado se diferencia de la investigación realizada por Gonzales (2017) pues se halló que el 37,7% de los policías contaba con un desgaste moderado, asimismo, el 38,6% de las policías estudiados evidenciaron un nivel alto de fatiga laboral y el 58,5% mostró un nivel medio de despersonalización, por lo que se concluye que los oficiales de las comisarias presentaron un síndrome de burnout moderado debido a que cuentan con un alto estrés laboral y una baja fuente de satisfacción.

En cuanto al segundo objetivo específico, identificar el nivel de compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, se evidenció que el 93,5% del personal policial, mostró un alto compromiso laboral debido a que mostró dinamismo y dedicación con su trabajo en el desempeño de sus funciones, lo que se reflejó en su estricto enfoque. En contraste, solo el 4,8% de los empleados mostró un nivel moderado de compromiso y solo el 1,6% mostró un bajo nivel. Este resultado se encuentra alineado a lo que mencionan Kuok y Taormina (2017) sobre el compromiso como una participación o apego consciente cognitivo, emocional y físico a las tareas, objetivos o actividades organizacionales, es decir, una

actitud positiva hacia el desempeño de la tarea y voluntad de usar su energía y esfuerzo para lograr estas tareas. Por su parte, encuentra su similitud con el estudio de Muñante (2017) pues se halló que el 93,3% de los policías contaban con un compromiso muy alto con la organización, concluyendo que los oficiales de policía muestran un alto apego a sus agencias a medida que se involucran a través de intervenciones, además de contribuir y colaborar con ellas.

Los resultados del tercer objetivo específico, el cual fue establecer la relación entre el desgaste ocupacional y el vigor en efectivos policiales, la prueba estadística pudo confirmar la existencia de un  $p$  – valor de 0.000 y un coeficiente de -0.746, evidenciando una relación significativa y negativa, lo que demuestra el bajo nivel de desgaste ocupacional de los efectivos, está vinculado con el alto vigor que demuestran estos, debido a que se levantan con ánimo a trabajar y con la energía necesaria como entusiasmo por hacer correctamente su trabajo. Este resultado tiene una relación con lo hallado por Taris et al. (2017) quienes en su estudio pudieron verificar que entre el agotamiento y el vigor resultó, debido a que se halló un  $p$  – valor de 0.001 y con coeficiente de -0.600, evidenciando una relación también inversa. Pero discrepa a lo encontrado por Parrera (2020) quien en su estudio pudieron verificar que los agentes de la policía cuentan con un nivel medio agotamiento ocupacional, lo que probablemente este ocasionando que se tenga una baja realización personal, que lógicamente afecta al compromiso laboral. La comparación de estos resultados demuestra, lo relevante que es el desgaste emocional, ya sea, de modo negativo o positivo en el vigor, ya que este es necesario para la correcta función de sus actividades como lo menciona Juyumaya (2019) quien mencionó que el vigor es cuando la persona desborda energía sobre una actividad laboral, lo cual, al contar

con ello, es un indicador de un trabajador completamente comprometido con su función dentro de su unidad.

También, los hallazgos en relación al cuarto objetivo específico que fue la relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación en efectivos, donde con el estadístico inferencial se pudo determinar una significancia de 0.000 y un coeficiente de -0.362, demostrando que hay un vínculo significativo y negativo, es decir, que los índices bajos de desgaste ocupacional encontrados, se asocian con el alta dedicación que tienen los efectivos al momento de realizar su trabajo, porque se sienten satisfechos y se sienten tan satisfechos que les gusta siempre estar en su trabajo. Esto fortalece lo evidenciado por Taris et al. (2017) quienes hallaron una relación entre el agotamiento y la dedicación resultó, porque halló un p – valor inferior a 0.001 y un coeficiente de -0.470, admitiendo una asociación inversa y significativa. También Gelderen y Bik (2016) demostraron que la dedicación de los efectivos con su trabajo, genera cierto apego al trabajo, esto último confirmó que tiene un nivel alto de compromiso laboral. Los hallazgos comparados llegan a un acuerdo, que el poco o casi nulo desgaste dentro del trabajo, ocasiona que los efectivos desarrollen un apego afectivo a sus funciones, a tal punto de que su trabajo es el mejor lugar para ellos, lo que evidencia un alto nivel de dedicación laboral, como lo indica Juyumaya (2019), que la dedicación se puede considerar la forma o la capacidad de un individuo de involucrarse completamente hacia una actividad laboral.

Por otro lado, los datos concernientes al quinto objetivo específico, que fue establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la absorción en efectivos, donde se hallaron en el estadístico de correlación, se halló un p – valor de 0.500, demostrando la no existencia de una relación significativa entre ambas, en otras palabras, que el bajo desgaste ocupacional hallado, no se conecta con la alta

absorción que tienen, a pesar de que se sienten contentos con su trabajo y el buen trato que brindan, donde incluso el pago no es un factor importante, porque les gusta lo que realizan en sus labores. Esto discrepa totalmente de lo hallado por Taris et al. (2017) quienes corroboraron una asociación entre el agotamiento y la absorción en el trabajo, debido a que se halló un  $p < 0.01$  y un coeficiente de 0.740, evidenciado una relación significativa y directa, esto conlleva a afirmar que al haber mayor agotamiento el trabajador presenta mayor absorción en su trabajo, o viceversa. De igual forma, Griffin & Sun (2017) hallaron un vínculo entre el desgaste ocupacional y la fatiga, al momento de afrontar otro día en el trabajo, lo que demuestra su poca capacidad de concentración en sus labores. La comparación de estos resultados, permiten de alguna forma darse cuenta que el desgaste emocional, ya sea alto o bajo, puede afectar la capacidad de concentración de un empleado, como lo indica Juyumaya (2019), que la absorción hace referencia cuando el empleado se encuentra totalmente focalizado en llevar a cabo una función o tarea de manera efectiva, pero en el contexto del presente estudio se demostró todo lo contrario, esto debido a factores externos, que hacen que ambos temas no tengan una relación estadística.

## 5.2 Conclusiones

Se halló que el nivel de desgaste ocupacional en el 93.9% de los policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima es bajo, lo que evidenció que los oficiales cuentan con energía para realizar sus actividades, además, no demuestran tener actitudes negativas hacia sus compañeros del centro laboral y, si bien, en algunas ocasiones, pueden enfrentarse a contextos que les exige cansancio mental, suelen considerar que sus habilidades y competencias son aprovechadas al máximo.

Se identificó que el nivel de compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima es de nivel alto según el 93.5% de los oficiales, lo que muestra la dedicación que estos tienen al realizar sus actividades policiales y la persistencia al trabajar durante periodos largos de tiempo, asimismo, consideran que las funciones desarrolladas son significativas.

Se pudo corroborar que existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, demostrando que el bajo nivel de desgaste que tienen los efectivos, ha permitido que se logre que tenga voluntad de realizar sus funciones con todo su esfuerzo y persistencia hacia una complicación o dificultad que se pueda presentar dentro de su entorno de trabajo.

Se confirmó que existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, lo que indica que los índices positivos de bajo desgaste, hace que se pueda tener efectivos dedicados, estando siempre involucrado en cualquier acontecimiento de su unidad, siempre con entusiasmo y orgullo, por pertenecer a su respectiva subunidad.

Se corroboró que no existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP

de Lima, lo que evidenció que el poco desgaste generado por su trabajo, no está asociado, con la alta concentración del efectivo, debido a que siempre demuestre estar inmerso en el trabajo, de tal forma, que el tiempo pasa de forma rápida por el agrado de estar realizando sus actividades.

Finalmente, se pudo determinar que existe relación significativa entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, lo que engloba todo lo evidenciado que, al haber un bajo desgaste por su ocupación como efectivo policial, habrá un mejor grado de compromiso por parte de ellos, y que se ve reflejado tanto en el vigor para hacer sus labores como la dedicación que le ponen para ejecutarlas.

### **5.3 Recomendaciones**

Se sugiere a las autoridades competentes tener en cuenta los resultados del nivel de desgaste ocupacional en la institución, si bien, en su mayoría, es de nivel bajo, se debe fortalecer aquellas deficiencias presentadas en un grupo de efectivos policiales como la falta de energía, el trabajo excesivo, la actitud negativa y el deseo de renunciar, a través de charlas de retroalimentación que transmitan confianza y creen un espacio laboral adecuado.

Se recomienda considerar los resultados del nivel de compromiso laboral con el fin de prevenir debilidades en algunos aspectos provocando en un futuro que el porcentaje de efectivos policiales comprometidos disminuya, es así que se debe mantener la comunicación eficiente, la motivación y la participación activa con el fin de promover la integración en la institución.

Al director de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, se le recomienda, siempre prestar atención, esto mediante el recojo de las propuestas de los efectivos e incentivar a la generación de propuestas para siempre mantener las condiciones de trabajo favorables para todos los integrantes de la institución, lo que permitirá a los efectivos que integran cada una de las unidades seguir mostrando un fuerte compromiso con su trabajo.

Es necesario que los efectivos, cuenten con una óptima cultura de trabajo, comunicación de metas y expectativas, transparencia y comunicación abierta, desarrollo y fomento de la confianza con los altos mandos, esto permitirá que se pueda incrementar más su compromiso dentro de la institución, debido a que su dedicación se verá fortalecida gracias a la que pueden tener confianza con los jefes de su unidad.



Se pide que siempre la entidad, brinde el mejor ambiente, para la realización de las funciones de los efectivos policiales, esto mediante la garantía de disponibilidad y acceso a los recursos humanos, materiales y tecnológicos para sus labores, lo que conllevará a que estos efectivos no puedan perder la concentración al momento de ejecutar sus funciones, además, que sentirán que la organización siempre está pendiente de ellos.

Finalmente, se aconseja nuevamente al director de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, que siempre tenga programado actividades que siempre estén orientadas a la optimización de manera permanente de los procesos y resultados, esto mediante la elaboración de estrategias y políticas que ayuden a los efectivos a realizar sus funciones siempre de la manera más sencilla posible, lo que ayudará a disminuir siempre su desgaste en el trabajo y aumentar su compromiso con la entidad.

## **REFERENCIAS**

- Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. & De la Fuente, E. (2017). Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in police officers? A correlational meta-analysis. [¿Están asociados los factores sociodemográficos al síndrome de Burnout en los agentes de policía? Un meta-análisis correlacional]. *Anales de psicología*, 33(2), 383-392. [https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n2/psicologia\\_social3.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n2/psicologia_social3.pdf)
- Asensio, A., Magallón, R. y García, J. (2017). Resiliencia: impacto positivo en la salud física y mental. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, (2), 231-242. [https://www.researchgate.net/publication/322706161\\_Resiliencia\\_impacto\\_positivo\\_en\\_la\\_salud\\_fisica\\_y\\_mental](https://www.researchgate.net/publication/322706161_Resiliencia_impacto_positivo_en_la_salud_fisica_y_mental)
- Basinska, B. & Dåderman, A. (2019). Work values of police officers and their relationship with job burnout and work Engagement [Valores laborales de los agentes de policía y su relación con el agotamiento laboral y el compromiso laboral]. *Frontiers in Psychology*. 10, 1-13. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.00442/pdf?isPublishedV2=False>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (4ª ed.) Pearson.
- Canu, G., Marca, S., Dell'Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C. y Bugge, M. (2020). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries [Definición armonizada de agotamiento ocupacional: revisión sistemática, análisis semántico y consenso Delphi en 29 países]. *Scand J Work Environ Health*, 47(2), 95-107.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8114565/pdf/SJWEH-47-95.pdf>

Caycho, T., Carbajal, C., Vilca, L. W., Heredia, J. y Gallegos, M. (2020). Covid-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. *Acta Med Peru*, 37(3), 396-398. <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/1503/1206>

Cohen, L., Manion, K. & Morrison, K. (2007). *Research Methods in education* (6ª ed.). Routledge.

Córdova, L. y Sulca, K. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital Militar* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Institucional USIL <https://hdl.handle.net/20.500.14005/2857>

Dagher, G., Chapa, O. & Junaid, N. (2015). The historical evolution of employee engagement and self-efficacy constructs. An empirical examination in a non-western country [La evolución histórica de los constructos de compromiso y autoeficacia de los empleados]. *Journal of Management History*, 21(2), 232-256.

[https://www.researchgate.net/publication/276428973\\_The\\_historical\\_evolution\\_of\\_employee\\_engagement\\_and\\_self-efficacy\\_constructs\\_An\\_empirical\\_examination\\_in\\_a\\_non-western\\_country](https://www.researchgate.net/publication/276428973_The_historical_evolution_of_employee_engagement_and_self-efficacy_constructs_An_empirical_examination_in_a_non-western_country)

Eldor, L. (2016). Work Engagement: Toward a General Theoretical Enriching Model [Compromiso con el trabajo: hacia un modelo de enriquecimiento teórico general]. *Human Resource Development Review*, 15(3), 317-339. <https://psycnet.apa.org/record/2016-42125-003>

Fuster, D., Jara, N., Ramírez, E., Maldonado, H., Norabuena, R. y García, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial

- confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-230.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a08v7n3.pdf>
- Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y media del compromiso organizativo. Problemáticas y soluciones. *XXII congreso anual de AEDEM "Building Bridges in a Global Economy"*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4353.1605>
- García, J., Herrero, S. y León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174.  
<https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/122>
- Gelderen, B. & Bik, L. (2016). Affective organizational commitment, work engagement and service performance among police officers [Compromiso organizacional afectivo, compromiso laboral y desempeño del servicio entre los oficiales de policía]. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 39(1), 206-221.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PIJPSM-10-2015-0123/full/html>
- Gonzales, A. Y. (2017). *Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/3267>
- Griffin, J. & Sun, I. (2017). Do Work-Family Conflict and Resiliency Mediate Police Stress and Burnout: a Study of State Police Officers [El conflicto trabajo-familia y la resiliencia median en el estrés y el agotamiento de la policía: un estudio de policías estatales]. *American Journal of Criminal Justice*, 43(2), 354-370.  
[https://www.researchgate.net/publication/318746056\\_Do\\_Work-](https://www.researchgate.net/publication/318746056_Do_Work-)

Family\_Conflict\_and\_Resiliency\_Mediate\_Police\_Stress\_and\_Burnout\_a\_Study\_of\_State\_Police\_Officers

- Heinemann, L. & Heinemann, T. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis [Burnout Research: aparición e investigación científica de un diagnóstico impugnado]. *SAGE Open*, 7(1), 1-12. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2158244017697154>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hou, J. & Chu, Y. (2015). Automatic questionnaire survey by using the collective message over the Internet. *Advanced Engineering Informatics*, 29(14), 813-829. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2015.09.001>
- Hu, Q., Schaufeli, W. & Taris, T. (2017). How are changes in exposure to job demands and job resources related to burnout and engagement? A longitudinal study among Chinese nurses and police officers [¿Cómo se relacionan los cambios en la exposición a las exigencias del trabajo y los recursos laborales con el burnout y el engagement? Un estudio longitudinal entre enfermeros y policías chinos] *Stress and Health.*, 33(5), 631-644. <https://doi.org/10.1002/smi.2750>
- Juárez, A., Hernández, C. I., Flores, C. A. y Camacho, A. (2015). *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicano*. UAEM.

[https://www.researchgate.net/publication/297763387\\_Investigaciones\\_psicométricas\\_de\\_escalas\\_psicosociales\\_en\\_trabajadores\\_mexicanos](https://www.researchgate.net/publication/297763387_Investigaciones_psicométricas_de_escalas_psicosociales_en_trabajadores_mexicanos)

Juyumaya, J. E. (2019). Utrecht work engagement scale in Chile: measurement, reliability and validity. [Escala Utrecht de work engagement en Chile: medición, confiabilidad y validez.] *Estudios de Administración*, 26(1), 35-50. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2019.55405>

Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step-by-step guide for beginners* (3ª ed.). Sage Publications.

Kuok, A. & Taormina, R. (2017). Work Engagement: Evolution of the Concept and a New Inventory [Compromiso laboral: evolución del concepto y un nuevo inventario]. *Psychological Thought*, 10(2), 262-282. <https://psycharchives.org/en/item/d8bf6f51-6760-4307-be9c-90d554746021>

Lambert, E., Qureshi, H., Frank, J., Klahm, C. & Smith, B. (2017). Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and Their Associations with Job Burnout Among Indian Police Officers: A Research Note [Estrés laboral, implicación laboral, satisfacción laboral y compromiso organizativo y sus asociaciones con el agotamiento laboral entre los agentes de policía indios: Una nota de investigación]. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(2), 85-99. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11896-017-9236-y>

Lambert, E., Qureshi, H., Keena, L., Frank, J. & Hogan, N. (2019). Exploring the link between work-family conflict and job burnout among Indian police officers [Explorando el vínculo entre el conflicto trabajo-familia y el agotamiento laboral entre los agentes de policía indios]. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 92(1), 35-55. <https://doi.org/10.1177/0032258X18761285>

- López, J. J. (2018). *Compromiso organizacional y Síndrome de Burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17519>
- López, N. y Dondero, P. (2019). Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 184-192. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1087>
- López, J. J., Grau, E., Gil, P. R. y Figueiredo, H. (2019). Relación entre los estilos de Liderazgo Transformacional y Laissez-faire y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en profesores de educación secundaria. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (39), 223-254. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.2019393239](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2019393239)
- Maslach, C. & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry [Comprender la experiencia del agotamiento: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría]. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Mosteiro, M. y Porto, A. (2017). La investigación en educación. *Notas teórico-metodológicas de pesquisas em educação: concepções e trajetórias*, (1), 13-40. <https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>
- Muñante, V. M. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en efectivos de la unidad especializada de la PNP - Ate, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11324>
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J. y Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de



- Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* (26), 1-11. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Olivares, S., López, M. y Valdez, J. (2018). Aprendizaje basado en retos: una experiencia de innovación para enfrentar problemas de salud pública. *Educación Médica*, 19(3), 230-237. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.001>
- Park, C., Lim, D. & Ju, B. (2016). Transformational Leadership and Teacher Engagement in an International Context. *Handbook of research on global issues in next-generation teacher education*, (1) 22-42. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-9948-9.ch002>
- Parrera, G. Y. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú.] Repositorio Institucional UA <https://hdl.handle.net/20.500.13067/937>
- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Marques, A., Fernandes da Silva, C. & Pereira, A. (2020). Burnout and Stress Measurement in Police Officers: Literature Review and a Study with the Operational Police Stress Questionnaire [Medición del agotamiento y el estrés en agentes de policía: revisión de la literatura]. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-23. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00587>

- Rodríguez, F. y Sánchez, A. (2020). La satisfacción y el compromiso laboral de los docentes del COBACH en el estado de San Luis Potosí–México. *NOVUM*, 2(10), 284-297.  
[https://www.researchgate.net/publication/343530344\\_La\\_satisfaccion\\_y\\_el\\_compromiso\\_laboral\\_de\\_los\\_docentes\\_del\\_COBACH\\_en\\_el\\_estado\\_de\\_San\\_Luis\\_Potosi\\_-\\_Mexico\\_Satisfaction\\_and\\_commitment\\_to\\_work\\_among\\_teachers\\_of\\_COBACH\\_in\\_the\\_mexican\\_state\\_of\\_San\\_Lui](https://www.researchgate.net/publication/343530344_La_satisfaccion_y_el_compromiso_laboral_de_los_docentes_del_COBACH_en_el_estado_de_San_Luis_Potosi_-_Mexico_Satisfaction_and_commitment_to_work_among_teachers_of_COBACH_in_the_mexican_state_of_San_Lui)
- Royce, T. J., Davenport, K. T. & Dahle, J. M. (22 de February de 2019). A Burnout Reduction and Wellness Strategy: Personal Financial Health for the Medical Trainee and Early Career Radiation Oncologist [Estrategia de reducción de agotamiento y bienestar: salud financiera personal para el médico en formación y el oncólogo. *Practical Radiation Oncology*, 9(4), 231-238.  
<https://doi.org/10.1016/j.prro.2019.02.015>
- Santa, A., Wolter, C., Gusy, B., Kleiber, D. & Renneberg, B. (2020). Reducing work-related burnout among police officers: The impact of job rewards and health-oriented leadership [Reducir el agotamiento laboral entre los agentes de policía: el impacto de las recompensas laborales y el liderazgo orientado a la salud]. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 94(3) 406-421.  
<https://doi.org/10.1177/0032258X20946805>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *UWES, Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Occupational Health Psychology Unit  
[https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf)

- Sinval, J., Marques, A., Queirós, C. & Marôco, J. (2018). Work Engagement among Rescue Workers: Psychometric Properties of the Portuguese UWES [Compromiso laboral entre los trabajadores de rescate: propiedades psicométricas del UWES portugués]. *Frontiers in Psychology, 8*, 1-16, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02229>
- Sun, L. (2019). Employee Engagement: A Literature Review [Compromiso de los empleados: una revisión de la literatura]. *International Journal of Human Resource Studies, 9*(1), 63-80. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>
- Taris, T., Ybema, J. & Beek, I. (2017). Burnout and engagement: Identical twins or just close relatives? [Agotamiento y compromiso: ¿gemelos idénticos o solo parientes cercanos?]. *Burnout Research, 5*, 3-11. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.05.002>
- Tumbaco, A. M. (2021) *Síndrome Burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del centro de salud tipo C "Venus de Valdivia" 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16392/1/T-UCSG-POS-MGSS-302.pdf>
- Urdan, T. (2010). *Statistic in Plain English* (3ª ed.). Santa Clara University.
- Uribe, J. (2010). *EDO Escala del Desgaste Ocupacional (Burnout)*. Manual Moderno.
- Yun, I., Hwang, E. & Lynch, J. (2015). Police Stressors, Job Satisfaction, Burnout, and Turnover Intention Among South Korean Police Officers [Estresores policiales, satisfacción laboral, agotamiento e intención de rotación entre los agentes de policía de Corea del Sur]. *Asian Criminology, 10*, 23-41. <https://doi.org/10.1007/s11417-015-9203-4>

# **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES                                 | DIMENSIONES  | INDICADORES  | MARCO METODOLÓGICO   |
|---|---|---|---|--|--|--|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?</p>   | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.</p>                | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el desgaste ocupacional y el compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.</p>                   | <p>VARIABLE:<br/>Desgaste ocupacional</p> | <p>DESGASTE OCUPACIONAL:<br/>Agotamiento<br/>Despersonalización<br/>Insatisfacción del logro</p> | <p>DESGASTE OCUPACIONAL:<br/>Agotamiento<br/>Despersonalización<br/>Insatisfacción del logro</p> <p>COMPROMISO LABORAL:<br/>Vigor<br/>Dedicación<br/>Absorción</p>     | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:<br/>Aplicada</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION:<br/>No experimental, de corte transversal correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN:<br/>1 604 policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima</p> <p>MUESTRA:<br/>310 policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.</p> <p>MUESTREO:<br/>Probabilístico</p> |
| <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?</p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?</p> | <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar el nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.</p> <p>Identificar el nivel de compromiso laboral en</p> | <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>El nivel de desgaste ocupacional en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, es bajo.</p> <p>El nivel de compromiso laboral en policías de la</p> | <p>VARIABLE:<br/>Compromiso laboral</p>   | <p>COMPROMISO LABORAL:<br/>Vigor<br/>Dedicación<br/>Absorción</p>                                | <p>COMPROMISO LABORAL:<br/>Vigor:<br/>- Altos niveles de energía<br/>- Resiliencia mental</p> <p>Dedicación:<br/>- Significado<br/>- Inspiración</p> <p>Absorción:</p> | <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN:<br/>1 604 policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima</p> <p>MUESTRA:<br/>310 policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.</p> <p>MUESTREO:<br/>Probabilístico</p>  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>Criminal PNP de Lima?<br/>¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?<br/>¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?<br/>¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima?</p> | <p>policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.<br/>Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.<br/>Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.<br/>Establecer la relación entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.</p> | <p>Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima, es alto.<br/>Existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y el vigor en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.<br/>Existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y la dedicación en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima.<br/>Existe una relación significativa entre el desgaste ocupacional y la absorción en policías de la</p> |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconexión con el exterior</li> <li>- Dificultad para desconectarse del trabajo</li> </ul> | <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:<br/>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS<br/>Cuestionario</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS:<br/>A través de la estadística descriptiva, empleando tablas de frecuencias relativas y absolutas; e inferencial, mediante la prueba de hipótesis según el test de correlación.</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima. |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

## **Anexo 2. Consentimiento informado**

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el Desgaste ocupacional y el Compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima. Para ello se requiere de la participación de los efectivos policiales.

Su participación consistirá en responder de forma anónima los cuestionarios adjuntos.

La participación es completamente voluntaria.

### **Respuesta del participante:**

He leído el documento y acepto participar en esta investigación, conociendo que podré dejar de responder cuando lo considere pertinente. Al ser voluntaria, no existirá ninguna recompensa o beneficio.

Firma: .....

Fecha: .....



### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario para la variable desgaste ocupacional

| N°   | ITEMS   | ESCALA |  |  |  |   |
|--|---|--------|--|--|--|---|
| Variable independiente: Desgaste ocupacional |   |        |  |  |  |   |
|  | ¿Cómo me siento en el trabajo?  | T      |  |  |  | T |
|  |   | D      |  |  |  | A |
| 1  | Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.                                  |        |  |  |  |   |
| 2  | Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.                        |        |  |  |  |   |
| 3  | He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.   |        |  |  |  |   |
| 4  | Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.       |        |  |  |  |   |
| 5  | Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.                 |        |  |  |  |   |
| 6  | Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.                      |        |  |  |  |   |
| 7  | Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.                                    |        |  |  |  |   |
| 8  | Siento que haría mejor mi trabajo si tuviera otro tipo de empleo.                             |        |  |  |  |   |
| 9  | Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.                            |        |  |  |  |   |
| 10   | Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.                                    |        |  |  |  |   |
| 11   | Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.     |        |  |  |  |   |
| 12   | Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.                                       |        |  |  |  |   |
| 13   | Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual. |        |  |  |  |   |
| 14   | Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.            |        |  |  |  |   |

|    |   |  |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.                  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.      |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.                |  |  |  |  |  |  |
| 18 | He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.      |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.                 |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.                        |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.                    |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.                            |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.                           |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.                           |  |  |  |  |  |  |
| 25 | Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.                                 |  |  |  |  |  |  |
| 26 | Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.                              |  |  |  |  |  |  |
| 27 | Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo. |  |  |  |  |  |  |
| 28 | No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.       |  |  |  |  |  |  |
| 29 | Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.              |  |  |  |  |  |  |
| 30 | En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.              |  |  |  |  |  |  |

## Cuestionario para la variable compromiso laboral

| 0           | 1                  | 2                      | 3                  | 4                  | 5                      | 6              |
|-------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|
| Ninguna vez | Pocas veces al año | Una vez al mes o menos | Pocas veces al mes | Una vez por semana | Pocas veces por semana | Todos los días |

| Nº  | ITEMS  | ESCALA |   |   |   |   |   |   |
|---|--|--------|---|---|---|---|---|---|
| <b>Variable dependiente: Compromiso laboral</b> |  |        |   |   |   |   |   |   |
| <b>Indicador: Vigor</b>                         |  |        |   |   |   |   |   |   |
| 1   | En mi trabajo me siento lleno de energía.                        | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2   | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.                             | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3   | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.  | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4   | Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.    | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5   | Soy muy persistente en mi trabajo.                               | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6   | Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.       | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>Indicador: Dedicación</b>                    |  |        |   |   |   |   |   |   |
| 7   | Mi trabajo está lleno de significado y propósito.                | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8   | Estoy entusiasmado con mi trabajo.                               | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9   | Mi trabajo me inspira.   | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10  | Estoy orgulloso del trabajo que hago.                            | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11  | Mi trabajo es retador.   | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>Indicador: Absorción</b>                     |  |        |   |   |   |   |   |   |
| 12  | El tiempo vuela cuando estoy trabajando.                         | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13  | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14  | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.                    | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15  | Estoy inmerso en mi trabajo.                                     | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16  | Me “dejo llevar” por mi trabajo.                                 | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17  | Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.                     | 0      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

## Anexo 5. Solicitud de autorización para aplicación de cuestionario



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Lima Sur, 05 Agosto del 2022


General PNP Carlos Alejandro Céspedes Muñoz  
Director de Investigación Criminal PNP  
Cercado de Lima

Presente. –

De mi mayor consideración, es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a su vez, comunicarle que la bachiller **RAMIREZ VEGA LESLY CRISTINA**, egresada de la carrera profesional de Psicología, viene participando del Curso Taller de Asesoría de Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología en nuestra institución; por lo cual, desea efectuar su investigación titulada: **"Desgaste ocupacional y compromiso laboral en policías de la dirección de investigación criminal PNP de Lima-2022"**, a través de la aplicación de un cuestionario; es por ello, que solicito a usted le otorgue el permiso correspondiente para que lleve a cabo la investigación antes mencionada en su digna institución, en la medida que reúne con todas la condiciones necesarias.

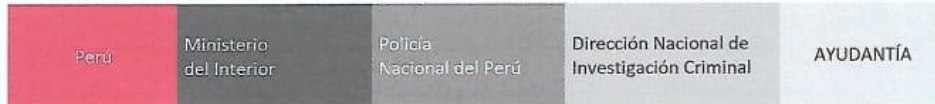
Desde ya agradezco su gentil atención y esperando contar con su autorización y apoyo, me despido.

Atentamente

  
Tanih Cubas Romero  
Directora  
Escuela Profesional de Psicología

  
11:1574  
SP: 0080/080-68  
César A. VALDEANO MELGAREJO  
SO. BRIG. DIR. DIRINORI  
SECRETARÍA DE DIRINORI  
06 SEP 2022

## Anexo 6. Autorización para la aplicación de cuestionarios



***"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"***

Lima, 07 de octubre del 2022.

Señores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso a la Sra. Lesly Cristina Ramirez Vega, identificado con DNI N°43556906 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título "Desgaste ocupacional y compromiso laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal PNP de Lima-2022".

Dios guarde a Ud.



04-223498  
RICHARD HENRY MEJIA RODRIGUEZ  
GRNL PNP  
SECRETARIO DIRINCRI PNP