



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Política de gestión de relaciones humanas y sociales y el  
síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del  
MJIVCMIGF, Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Mego Vásquez, Carmen Alicia (ORCID: 0000-0003-2586-2961)

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ  
2022

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres y a mi hija, porque gracias a su apoyo y comprensión puedo seguir alcanzando mis objetivos.

A los amigos que me animaron y apoyaron, siempre se llega a alguna parte, si se camina lo bastante.

## **Agradecimiento**

A los maestros de Posgrado, por los conocimientos impartidos para mejorar mis capacidades profesionales.

A mis asesoras, por su paciencia y orientación en el desarrollo de la presente tesis.

Al administrador del MJIVCMIGF, por brindar el apoyo con la investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Relación entre las dimensiones del SAP y la PGRHS .....	24
<b>Tabla 2</b> Relación entre el SAP y las dimensiones de la PGRHS .....	25
<b>Tabla 3</b> Relación entre la PGRHS y el SAP .....	26

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel del SAP.....	22
<b>Figure 2</b> Nivel de percepción de la PGRHS .....	23

## Resumen

El presente estudio pretende determinar la correlación entre la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y el Síndrome de Agotamiento Profesional en los integrantes del el Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de la Región Lambayeque, para lo cual, se diseñó una investigación de tipo básico y de nivel correlacional, utilizando el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal. Aplicándose de esta manera, la encuesta, mediante dos cuestionarios en una muestra de 31 personas. Analizando la contrastación de las hipótesis general y alternativa del presente estudio, el cual trata de analizar si existe evidencia estadística significativa para confirmar que las variables de estudio están relacionadas o no, y que tipo de relación presentan si es que éstas se asocian. Los resultados señalan que el nivel de significancia hallado según el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.145$ . Es decir, el valor de correlación entre las variables es nula. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Concluyendo en que, no obstante, el nivel del Síndrome de Agotamiento Profesional es medio, el 71% de los encuestados perciben a la política acotada, como regularmente satisfactoria.

**Palabras clave:** Políticas de gestión de relaciones humanas y sociales, Síndrome de agotamiento profesional.

## Abstract

The present study aims to determine the correlation between the Human and Social Relations Management Policy and the Professional Burnout Syndrome in the members of the Integrated Justice Module for Violence Against Women and Members of the Family Group of the Lambayeque Region, for which, a basic type and correlational level investigation was designed, using the quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional design. Applied in this way, the survey, by means of two questionnaires in a sample of thirty-one people. Analyzing the contrast of the general and alternative hypotheses of the present study, which tries to analyze whether there is significant statistical evidence to confirm that the study variables are related or not, and what type of relationship they present if they are associated. The results indicate that the level of significance found according to the Spearman correlation coefficient  $Rho = 0.145$ . That is, the correlation value between the variables is null. So, the alternative hypothesis was accepted. Concluding that, however, the level of Professional Burnout Syndrome is medium, 71% of those surveyed perceive the limited policy as regularly satisfactory.

**Keywords:** Human and social relationship management policies, Professional burnout syndrome.

## I. INTRODUCCIÓN

En un país, donde las Políticas de Gobierno son, en definitiva, el pilar más importante dentro de una gestión de cambio es que, la política de gestión de relaciones humanas y sociales – en adelante PGRHS – toma vital importancia, dentro del marco de la Modernización del Estado Peruano, siendo uno de sus componentes, el Recurso Humano, fundamental y esencial que permite el direccionamiento estratégico para el logro de un fin o propósito común. En ese sentido, es importante destacar que, las políticas de una organización pública constituyen, en palabras de (Delaux, 2017, p. 12):

“...los resultados que el Estado puede dar a las necesidades de la sociedad, en forma de leyes, instituciones, intereses, bienes o servicios públicos, por lo que, están directamente relacionadas a las acciones del Estado, como ejecutor, es decir, aludiendo a la gestión del Estado, por lo que las políticas de gestión de recursos humanos constituyen los criterios generales que orientan las decisiones relativas a la gestión de personas”.

Ahora bien, contextualizando el desarrollo de la investigación; es preciso destacar, que la pandemia, decretada así por el contagio del coronavirus o covid-19, trajo consigo serias medidas restrictivas, siendo una de ellas, la medida drástica del aislamiento y confinamiento en nuestros domicilios, por tal razón la *Organización Internacional del Trabajo, 2020*, recomendó a las organizaciones u instituciones pidan de manera temporal a los empleados, realicen teletrabajo o trabajo remoto desde el lugar donde pernoctan, tal es así, que desde la quincena de marzo del 2020 hasta la actualidad, la gran mayoría de trabajadores y empleadores han optado por realizar trabajo remoto y mixto, para anteponer como bien supremo: la vida.

La necesidad del presente estudio, radicó en razón a que la salud emocional y física se han visto afectados de manera indirecta debido a dos razones en el ámbito laboral: la primera dirigida a afrontar formas inseguras de laborar y la segunda el confinamiento, obligando a los trabajadores realizar trabajo desde sus domicilios y al mismo tiempo atender asuntos personales desde casa, como las

clases en línea, límites con acceso a internet, quehaceres propios del hogar, entre otras actividades necesarias para sobrevivir (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Lo antes expuesto, permitió analizar al Síndrome de Agotamiento Profesional – en adelante SAP – en los integrantes del Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar– en adelante MJIVCMIGF en la Región Lambayeque, sobre la PGRHS, llegando a formular la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre la política de gestión de relaciones humanas y sociales y el síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del MJIVCMIGF en la Región Lambayeque?, planteamiento que se justificó de manera metodológica y práctica.

Se implementó una apología metodológica que contribuyó a la recaudación de datos, a través de dos cuestionarios: 1) el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) valora el nivel de debilitación profesional y 2) Cuestionario para medir la satisfacción respecto a la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales; ambos validados. Con ello, se busca que las conclusiones y resultados de esta investigación contribuyan a futuras investigaciones.

Así mismo, se procuró hallar el grado en que se relacionan las distintas variables de esta investigación, teniendo como referencia lo observado dentro de la situación problemática, por lo cual, fue necesaria una justificación práctica.

El presente estudio, surgió a consecuencia del confinamiento por la pandemia, siendo que, el despacho de medidas de protección en casos específicos respecto a violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, se han incrementado a sobre manera, repercutiendo de esta forma, en el desempeño laboral de los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, lo cual, pudo desembocar en el SAP, mismo que a decir de (Bracco Bruce et al., 2018, p. 2), “consistente en un conglomerado de procesos psicológicos que manifiestan los empleados de una entidad como efecto haber fracasado las estrategias de afrontamiento manejadas ante diferentes estresores del ámbito de trabajo”.

Lo antes desarrollado, contribuyó a proponer el objetivo principal, respecto a establecer la relación entre la PGRHS y SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque; así mismo, como objetivos específicos: i) identificar el nivel del SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, ii) Identificar el nivel de percepción de los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque respecto de la PGRHS, iii) establecer la relación entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y gestión de las relaciones humanas y sociales en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque. iv) Establecer la relación entre SAP y relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, cultura organizacional, comunicación interna en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque.

En consecuencia, se plantearon las siguientes hipótesis de estudio: Existe vinculo significativo entre PGRHS y el SAP y en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque”. No existe relación significativa entre la PGRHS y el SAP y en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque”.

## II. MARCO TEÓRICO

En el espacio internacional, se tuvo el gran aporte del investigador (Mohammed et al., 2020, p. 22) desde la ciudad de Kurdistán, Irak, quien realiza su estudio con la finalidad de investigar los comportamientos y los efectos del cansancio en los docentes en diferentes establecimientos de educación superior, tanto públicas como privadas, en la ciudad de Kurdistán, Irak, a consecuencia de las taras económicas y políticas en la región que se menciona, los empleados del ámbito público, fueron víctimas de salarios en forma irregular, así también, en aproximadamente quince [15] meses sin sueldo alguno, entre los años 2014 al 2016.

A partir de esta investigación, se pretendía analizar las consecuencias de estos problemas en los conferencistas, para ello se organizó y distribuyó un instrumento de cuestionario en dos universidades, sumando ambas, ciento setenta [170] cuestionarios, los cuales, fueron adecuados en una prueba complementaria. Arribando a la conclusión, se evidencia que perder la personalidad es el próximo eslabón del agotamiento emocional. Así también, es preciso mencionar, que la pérdida de personalidad es una tara psicológica aún más profunda después del agotamiento emocional, por lo que, cuando la carga de trabajo aumenta, el agotamiento emocional también aumenta.

Se sabe que los profesores, especialmente en las universidades públicas, también trabajan a tiempo parcial en diferentes universidades. De acuerdo con este resultado, se sugirió a la administración de las universidades públicas limitar el número de horas de trabajo de los profesores en sus universidades y a tiempo parcial. Debiendo también limitarse a algunos números máximos para la precaución del agotamiento emocional. Los investigadores deben investigar el número óptimo de horas para el personal académico y administrativo y revisar los horarios para ellos.

Un importante aporte fue la investigación hecha por (Scanlan y Still, 2019), desde Australia, con el objetivo de explorar las relaciones existentes entre cansancio, el propósito de rotación y el bienestar en el laburo en relación con las

exigencias laborales específicas y la disponibilidad en recursos laborales presentes en el lugar de trabajo en el contexto de una salud mental australiana servicio con aproximadamente 1100 empleados clínicos. Optando por un enfoque de encuesta transversal donde la encuesta incluyó preguntas demográficas, medidas de agotamiento, de rotación, satisfacción laboral, demandas y recursos laborales. Obteniendo como resultado el bienestar en el laburo, el propósito de rotación y el cansancio que estaban estrechamente interrelacionados.

En ese sentido, los recursos laborales de reconocimiento, recompensas e incentivos, control del desempeño en el trabajo, retroalimentación y la intervención, se vincularon directamente con el cansancio, el deseo de traslación y el bienestar o satisfacción laboral. Adicionalmente, las exigencias laborales de las emocionales, el trabajar por horario partido y la injerencia entre las labores y las actividades del hogar se alió con el factor del agotamiento laboral. Concluyendo el autor en que los resultados se pueden utilizar como fundamento para desarrollar efectivos métodos y estrategias proyectadas con el objeto de disminuir el agotamiento y el deseo de rotación y optimizar la satisfacción laboral.

Así también, desde España coadyuvó a la presente investigación, el estudio realizado por (Marrero Ramos, 2017) mismo que se manifestó como finalidad explorar lo concerniente a la interrelación respecto al bienestar y la tensión en el desempeño laboral, para lo cual, a través del método correlacional transeccional, el autor comprobó a través de un análisis estadístico que en efecto se halla una estrecha relación contrapuesta en ambas variables. En ese sentido, se estableció la hipótesis principal de esta investigación, por lo que, a mayor satisfacción, menor será el estrés propinado por el trabajo.

De esta manera, concluyó el autor Marrero Ramos, de manera fehaciente, que la vinculación entre la tensión o estrés y el bienestar en el laburo en colaboradores del sector público. No obstante, cabe la posibilidad, que estudios futuros con apertura a una muestra mucho más extensa, tengan la capacidad de adquirir productos con más significancia en el momento de confrontar estas variables con otras sociales y demográficas.

En el ámbito nacional, la investigación hecha por (Bracco Bruce et al., 2019), quienes, al investigar sobre el tema, las causas institucionales y sociales vinculados al SAP y a la tensión laboral en empleados de las cárceles peruanas, se hallan como circunstancias tanto en el ámbito institucional, como a nivel social, las que se detallan a continuación: (a) variables en el ámbito político y económico elementales, (b) relaciones interpersonales laborales, y (c) apreciación del recluso intra muro.

Por último, se destaca en el entendimiento pluridimensional del SAP donde se incluya en el estudio, dimensiones políticas, sociales y hasta subjetivas, los intervinientes destacan elementos logísticos, tales como equipamiento y material de gabinete, obstaculizan la práctica técnico/profesional, aunque se muestran entrecruzados a la magnitud de valorar su ocupación profesional y personal, dicho de otra manera, el requerimiento de peticiones logísticas debería ser conducido por mejorar y fortalecer el ámbito social y emocional como el respeto, el reconocimiento, la comunicación y la empatía, de ésta manera, el ambiente de comodidad en lo laboral y personal, incluso, en las entidades sería mucho más sencillo de desencadenar.

Así también, un magno aporte a la presente investigación fue el estudio realizado por (García Neira y Rondón Valero, 2019), mismo que plasmó como objetivo reconocer de qué manera la gestión del empleo se vincula con las relaciones humanas y sociales de los profesionales que se desempeñan como especialistas de la Contraloría General de la República en el año 2019, para lo cual, el autor, optó por un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, correlacional.

De modo que, conllevó al resultado muy significativo entre la gestión del empleo; las relaciones en el ámbito laboral; la salud y seguridad; y la cultura organizacional de los especialistas de la Contraloría, por hallar un p-valor de  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Concluyendo que existió una vinculación entre la gestión del empleo y la comunicación interna con un p-valor de  $0,075 < \alpha = 0,08$  es decir, que se halla una asociación al noventa y tres por ciento [93%]. En consecuencia, no existió una asociación entre gestión del empleo y bienestar social de los trabajadores de la CGR.

De igual manera, fue sumamente importante, para la presente investigación, mencionar y analizar la tesis maestra de (Vallejos Zamudio, 2018) investigación efectuada con el objetivo de determinar el vínculo entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Agotamiento Profesional en los especialistas de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado en el año 2017, para lo cual se formuló la tesis sobre la existencia de la relación entre dichas variables.

La delimitación de este estudio científico utilizado fue descriptivo, correlacional, no experimental, por lo que la muestra estuvo conformada por un grupo de sesenta y cinco [65] especialistas de ocho [8] CEM del Cercado de Lima, misma que se empleó para hallar información, dos [2] cuestionarios orientados a recabar datos importantes tanto sobre el SAP, así como de Satisfacción Laboral, a lo largo de la investigación, lo que se encontró, fue la existencia de diferencias serias en relación a la variable SAP, la misma que denota un vínculo directo y moderado con la segunda variable, concerniente al bienestar laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 por lo tanto se comprobaría la hipótesis primigenia.

En el ámbito local, se cuenta con un aporte interesante, pues la autora (Heredia Paredes, 2020) con el objetivo de determinar el vínculo que se encuentra entre el cansancio profesional y el bienestar laboral de los especialistas de los CEM en las Comisarías de la Provincia de Chiclayo, utilizando el diseño no experimental y un método descriptivo correlacional, logró obtener como resultado el evidente hallazgo de una vinculación opuesta y contundente sobre el cansancio profesional y el bienestar laboral, semejante vinculación se halló sobre las dimensiones del agotamiento emocional y falta de personalización con el bienestar laboral, así mismo, mientras que la dimensión del decrecimiento de autorrealización se vincula de manera directa y medida con el bienestar laboral.

Concluyendo de esta manera, que, a mayor deterioro profesional, menor será el bienestar por su trabajo. Es decir, si el trabajador se halla más consumido en el campo emocional, por ende, más despersonalizado; se encontrará con menor bienestar por las acciones que desempeñen en su trabajo, a su vez, de manera

contraria, si se perciben más realizados en lo personal, se hallarán con un mejor grado de complacencia por sus funciones laborales.

Por otro lado, para los autores (Vallejos et al., 2020) con el objetivo, en el campo de su investigación, de hallar la vinculación de la gestión del talento humano por competencias y la motivación de los trabajadores de una Municipalidad de la Región Lambayeque en Perú, tomando para su investigación un enfoque cuantitativo, diseño metodológico descriptivo, correlacional, demostrando que se halla una vinculación positiva y significativa de la gestión del talento humano por competencias y motivación laboral, así también, la GTH por competencias tiene una influencia positiva en la motivación laboral de los especialistas que laboran para ésta Municipalidad.

Por lo que concluyeron, en que la gestión del Talento Humano por competencias es un elemento influyente en la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad obteniendo para ello el resultado  $r=0.800$ ;  $p<0.001$ .

Una contribución interesante fue hecha por los autores (Cruzado Salazar y Sanchez Heredia, 2021) con la finalidad científica de entender el vínculo entre el síndrome de burnout y engagement en los trabajadores de la empresa GINSAC, por ello, el autor, abarcó un estudio científico con enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, obteniendo como resultado la existencia de un vínculo significativo entre engagement y burnout, lo cual se evidencia una relación con significancia entre engagement y deterioro emocional y de la misma forma si se evidencia una vinculación importante entre engagement y la falta de personalidad.

Concluyendo de esta manera, que mientras el síndrome de burnout se evidencie en los empleadores, este a su vez incidirá en cuanto están “apegados” en sus funciones como trabajadores, de igual manera, él o la especialista tendría la inminente necesidad de motivarse a sí mismo y tener la energía suficiente para poder realizar sus funciones de manera enérgica, brindando horas extras en el centro de trabajo.

Después de haber mencionado y analizado cada antecedente a nivel internacional, nacional y local en base las variables en estudio, es necesario para la presente investigación plantear las teorías que sustentan las mismas.

Una teoría que propone que el síndrome del quemado “se basa en las apreciaciones de falta de reconocimiento o carencia de ganancia que promueven los servidores públicos o privados como producto del proceso de comparación social cuando disponen relaciones interpersonales”, nos referimos a la Teoría del Intercambio Social, sustentada por Gil-Monte y Peiró en 1999, citado por (Fuster-Guillén et al., 2019, p. 203). “Esta teoría tiene su nacimiento en el conocimiento que realiza el profesor universitario en relación con la falta de igualdad, al optar por comparar sus funciones con la de sus compañeros de trabajo”.

Así mismo, la Teoría Socio Cognitiva del Yo, sustentada por Gil-Monte y Peiró en 1999, esta teoría sustenta y considera que, el conocimiento de los docentes incide directamente en lo que éstos, a su vez entienden y proyectan; estos conocimientos se observan modificados por los resultados de su accionar y por el almacenamiento de los efectos observados en el resto, en sus aptitudes, estableciendo la perseverancia que el sujeto ejercerá para alcanzar sus objetivos (Bracco Bruce et al., 2019).

De igual manera, la Teoría Organizacional, sustentada por Golembiewski (1983), siendo esta teoría uno de los primeros modelos, se refieren a conductas infructíferas que se trasladan a apartamiento grupal, disfuncionalidad de roles y los conflictos comprendidos como históricos del menoscabo ocupacional dentro de la organización, para ello de identifica como predictor la recarga de trabajo, así mismo, incoherencia entre el profesor universitario, su labor y la colaboración en el ámbito social.

Cobra relevancia para el presente estudio, mencionar a la Teoría, según Thompson, Page y Cooper, de la autoeficacia profesional, como se citó (Vallejos Zamudio, 2018), autores que señalan, el estudio de Burnout se vincula con cuatro variables:

La disputa sobre los pedidos de taras, los medios de la persona, el nivel obtenido de conciencia en sí mismo, su perspectiva en relación con el triunfo

y su nivel de confianza que examina, de la misma manera, la conciencia de sí mismo, debe ser notada de forma primigenia en cuanto aparezca el grupo de síntomas y es entendida como la habilidad del ser humano para autogestionar sus niveles de tensión, a consecuencia de efectuar el trabajo, conducido a obtener un fin. Los investigadores indican que los altos estándares de conciencia de sí mismo, acrecientan la posibilidad de desilusionarse, dando cabida a la frustración y al abandono, manifestando así los síntomas del síndrome de Burnout (p. 23).

Se destaca también, el modelo cognitivo/conductual, según (Fernández Hinojosa, 2019, p. 34) desde el punto de vista procesual y transaccional, refiere que el Burnout es un asunto evolutivo, es decir, la consecuencia a posterior de la tensión crónica, tomando en cuenta elementos que están en constante interacción, tanto de manera individual, como social y laboral, afectando el estado de salud, por lo que se focalizará, en métodos de afrontamiento funcionales para confrontar las desmedidas demandas, recarga laboral, estrés, cansancio y tensión crónica, que anticiparía de manera inmediata el desarrollo del Burnout.

Cabe precisar que, el modelo cognitivo-conductual, gira alrededor de los patrones de la teoría del aprendizaje, incorporando los aspectos del proceso de investigación para esclarecer aptitudes que se manifiestan en el tema en concreto, ante circunstancias de tensión en el área laboral, consecuencia de ello, las conductas se manifiestan al fabricar la información.

Por otro lado, respecto a las teorías que fortalecen la variable PGRHS; tenemos a la Teoría de la discrepancia Intrapersonal de Dawis y sus colaboradores (1994) citado en (Boada Llerena, 2019) quienes establecen que “La satisfacción e insatisfacción laboral es a efecto de la contienda entre las demandas del empleado y lo que podría adquirir de su trabajo, lo cual depende mucho de correspondencias que obtenga de su empleador”.

Así también, otra de las teorías en contraposición a la antes señalada es la Teoría de la discrepancia interpersonal, de Lawler (1973), citado en (Boada Llerena, 2019) plantea que la satisfacción en el laboro está intervenida por los premios adquiridas por medio del sujeto y la equidad notada con premios adquiridos por

compañeros del entorno laboral. Por lo que, esto incluye análisis de manera minuciosa por parte del servidor: en primer lugar, entre su rendimiento y aptitudes, y su percepción sobre su destaque en recompensa por su proactividad, y, en segundo lugar, examinar lo que otros ofrecen y reciben como recompensa por su trabajo, llegando a concluir en que la discrepancia produce insatisfacción.

Otra de las teorías para la variable en estudio es la sustentada por Dawens en 1994 citado en (Boada Llerena, 2019), la Teoría del Ajuste en el trabajo: “Es más probable que el trabajador perciba su trabajo como totalmente adecuado, al encontrarse una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización, con los valores que el servidor busca satisfacer, mediante la actividad laboral”. De la misma manera, agrega, que la satisfacción laboral es mayormente factible y creíble cuando esté relacionada la inteligencia del individuo con el requerimiento de la función señalada.

Se destaca también, la teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg, citado en (Sabater Fernández et al., 2018) denominada y desarrollada así en el año 1959, teoría que expone, que existe dos grupos de factores relacionados con el trabajo: los factores extrínsecos, que hallan referencia a la higiene los cuales aluden a los escenarios de trabajo relacionados a la empresa y los factores intrínsecos, que aluden a componentes motivadores vinculándose con la satisfacción en el empleo y la oportunidad del trabajador de ejercer sus aptitudes.

Analizadas las teorías en los párrafos anteriores; son gran aporte para sustentar las variables en estudio, el modelo cognitivo-conductual y la teoría bifactorial de la satisfacción laboral; el primero debido a que dada la coyuntura actual, la carga laboral tanto física como cognitiva, se aprecia como un elemento de conflicto que acompaña al individuo en las actividades de laboro, las cuales se desarrollan en las instituciones u organizaciones, de manera adicional efectuarán un deber diferente, ello en dependencia de las particularidades individuales que establecerá la capacidad de respuesta del individuo, así como las condiciones sociales y laborales que influyan en la carga de trabajo en el sujeto.

La segunda, en razón a que la política de gestión de relaciones humanas y sociales corresponde las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal, para lo cual se evalúan los factores extrínsecos e intrínsecos de los trabajadores.

En este estadio, fue necesario describir a cada variable en estudio:

El SAP o Burnout, en un término inglés que hace alusión, según (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991, p. 5) la define como una disfunción psicológica que parece suceder, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente, consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las circunstancias conflictivas.

A continuación, se agrupará a en cuatro áreas los síntomas del mencionado síndrome: Tenemos los síntomas psicosomáticos, refiere a la fatiga crónica, dolencia de cabeza de manera habitual, dificultades de sueño llagas u otros trastornos gástricos estomacales, asma, hipertensión, falta de peso, dolor muscular (espalda y cuello) y pérdida o abundancia en los ciclos menstruales, en las mujeres. Así también, los síntomas en cuanto a conducta, tales como la ausencia laboral, exceso de drogas, violenta conducta, actitudes de riesgo severo (juegos de azar peligrosos, conducción suicida).

Por otro lado, los síntomas en el ámbito emocional, hace referencia al alejamiento afectivo irritabilidad, desconfianza, ineptitud en la concentración, autoestima baja y el deseo a renunciar al laboro, ideación desequilibrada. Por último, los síntomas defensivos, que trata de negar las emociones, atención selectiva, sarcasmo, racionalización, alejamiento de afecto.

En tal sentido, el síndrome de "burnout" se califica como un procedimiento habitual, los aspectos elementales denotados pueden estar presentes en mayor o menor magnitud. Por lo que su espectro no resulta de manera súbita, sino que asciende de manera progresiva, formada incluso, con un crecimiento gradual o en la dificultad.

A su vez, para entender a la variable política de gestión de relaciones humanas y sociales, se debe definir a las relaciones humanas como tal, en ese sentido los autores del libro “Relaciones Humanas” sintetizan a este término como: “El conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos, también se les llama el conjunto de reglas de oro que solucionarían casi todos los problemas humanos” (Soria y Soria, 1997, p. 19).

De igual manera, las relaciones humanas ofrecen una fenomenología múltiple, debiendo ser observadas mediante las múltiples dimensiones que poseen. En primer término, una dimensión sociológica, en tanto, establece una exposición corporativa y son un componente indispensable de la vida en sociedad, tal es así, que hay autores que afirman las relaciones humanas como un atributo en sí mismo, lo cual, nos conlleva a remarcar el carácter cultural de las relaciones en sociedad, ya que es observable que su espacio y peculiaridad, son notorios, por las características de cada grupo social: desde las normas de urbanidad a los asuntos de comunicación, y de la búsqueda de los mismos objetivos a la casualidad de intereses (García, 1989) citado en (Bocanegra Pérez, 2020, p. 26).

Así también, las desfavorables relaciones profesionales lograrían manifestar enormes costos, prórrogas, escapas de recurso humano y detrimentos económicos. Rodríguez (1998) citado en (Bocanegra Pérez, 2020) manifiesta que, en promedio el ochenta [80%] de los importantes problemas que atentan a los organismos en la actualidad, están dirigidas al factor humano. La finalidad del intercambio humano es mantener la estabilidad y armonía dentro de un entorno, el cual favorezca el desarrollo y las competencias de los que lo conforman (p.11).

En ese orden de ideas, se debe inferir que, las relaciones humanas sustentan una finalidad de difundir o concebir una armonía, aclimatación y simetría dentro de los equipos en los que se forja la persona humana, esto es en la familia, el trabajo y sociedad.

Ahora bien, respecto a la gestión de relaciones humanas y sociales, se debe entender que se emplea de las relaciones entre sus trabajadores y la institución en una capacidad colectiva: entre la dirección y todo el personal, en tal motivo, estas

relaciones colectivas tienden a forjarse en las otras áreas de gestión de los recursos humanos (como: la planificación, compensación, carrera, rendimiento, etc.).

En tal razón, la gestión de las relaciones humanas y sociales puede ilustrarse dividida en tres importantes secciones de gestión: La primera área comprende el Clima Organizativo, concebido como el total de las apreciaciones de los sujetos que laboran en una institución, en el que interviene de forma sobresaliente las políticas de personal y prácticas de comunicación (ascendente y descendente) con destino a conservar y/o optimizar la implicación y el sentido de pertenencia, en suma el bienestar colectivo de los trabajadores.

En la segunda área se tiene a las relaciones laborales, entendida como el convenio colectivo de los sueldos y las condiciones de trabajo, y las relaciones entre la dirección y los intermediarios sociales de los empleados. En esta razón, toma importante relevancia la llamada gestión del conflicto, que tiene como objeto, de enfrentar y resolver las circunstancias en que se realicen desacuerdos entre la posición de la dirección y el empleado.

Finalmente, al área de las Políticas Sociales, definida como el grupo de políticas para aprovechar beneficios colectivos y apoyo ante los menesteres de los empleados (ejemplo: salud laboral), que ubican su encaje dentro de la parte social de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa que amparen las organizaciones (Armijos Mayon et al., 2019).

Luego de haber investigado y analizado las teorías, que sirven de respaldo para la presente investigación, es importante describir el enfoque conceptual de cada dimensión, en ese sentido, se describirán a cada una:

El agotamiento emocional se concibe como “el aspecto central del agotamiento laboral, que ocurre cuando los empleados sufren estrés durante un período prolongado de tiempo” (Charoensukmongkol y Phungsoonthorn, 2021, p.432). Es en ese contexto, que las y los trabajadores que perciben este síntoma de agotamiento emocional, se inclinan a desaprovechar la motivación por su jornal laboral y experimentan que no poseen dominio ni control sobre lo que ocurre en el ambiente de trabajo.

Así también, debe tenerse en cuenta que el agotamiento emocional, tal como lo manifiesta (Hwang et al., 2021) es una dimensión fundamental del agotamiento, sobre todo, hace referencia a la tensión a causa de exponer de forma amplia a causas estresantes habituales, de la misma manera, a un cuadro crónico de agotamiento físico y emocional. Consecuencia de ello, dado que el agotamiento emocional es un síntoma psicológico que tiene un resultado perjudicial importante en las funciones laborales, ya en el ámbito laboral.

Así también, respecto a la despersonalización, el autor del libro “Despersonalización Mediática: Abuso linchamiento y genocidio” (Hernández, 2021, p. 21) desarrolla éste término como *“la acción de despojar de su centro, identidad o esencia a una persona”*. A su vez, (Ciaunica et al., 2021) cataloga en su artículo científico, a éste término, como un ‘trastorno’, es decir, una condición que concibe de los seres humanos tiendan a alejarse y separarse en sí mismos, de su cuerpo y de la sociedad. Ya en el ámbito laboral, la despersonalización tal como lo describe (Eugenio Pachas, 2019, p. 3):

“El desarrollo de cualidades dañinas e indolencia hacia las semejantes que se atienden y a los compañeros en el trabajo, por lo que esto desencadena en contiendas interpersonales y el apartamiento de los demás”.

En esa misma línea, la falta de realización personal en el ámbito laboral, desemboca en la impresión de que no se están alcanzando éxitos de su labor, dándose una calificación propia de manera destructiva, por lo que sugiere contrariedades en el desempeño en el trabajo (Eugenio Pachas, 2019, p. 4).

Respecto a la dimensión PGRHS, se tiene a la dimensión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual, tal como mencionan (Cierro López y Vergara Ugarte, 2017, p. 12) ésta acepción en su génesis de protección refiere que los empleados asumen el irrefutable derecho a que el gobierno y los empleadores refuercen circunstancias de labores dignas que les aseguren una etapa de vida favorable, tanto física, mental y social, de manera permanente, por lo cual, es de exigencia que todas las esferas económicas y de servicios dispongan de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo adecuados.

Respecto a la dimensión de bienestar social, fue oportuno primero entender que el término bienestar, es un componente esencial de la salud, que se manifiesta en actitudes favorables hacia mantener la salud física y mental que está estrechamente vinculado a la acepción social, representa en primer lugar, los fenómenos públicos en conjunto con las tareas sociales en las que se fundan las personas adultas en su entorno social (Moreta Herrera et al., 2017, p. 173).

La cultura organizacional, debe entenderse tal como lo manifiesta (González-Díaz y Ledesma, 2020, p. 28), un proceso importante que tiene la posibilidad de fortalecer la secuencia y subsistencia de las organizaciones. En otras palabras, la cultura organizacional no es algo visible, y que solo puede ser avizorada debido a sus resultados y efectos, se compara con un iceberg, en la parte superior, apreciamos aspectos evidentes y externos de las organizaciones, interconectados con las condiciones de las operaciones y los quehaceres diarios; y en la parte inferior, aspectos informales e implícitos, como las actuaciones expresivas y emocionales alineados hacia perspectivas psicológicas y sociales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En el presente estudio, se estableció el diseño investigación, que en palabras del (CONCYTEC, 2018), describe a un estudio científico de tipo básico, motivo por el que se da a entender diversas dimensiones importantes de los acontecimientos, de los hechos que se observan o relaciones entre sí, siendo que el propósito del estudio es entender e interiorizar los conocimientos de un conglomerado de hechos para comprender de manera minuciosa sus particularidades, intentando exponer características propias de dichos acontecimientos palpables, utilizando ciertas herramientas, sistemas o maniobras que autorizan un cambio del contexto.

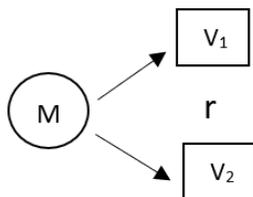
Es en este sentido, que el enfoque utilizado en esta investigación es cuantitativo; que en palabras de (Hernández Sampieri, 2014), *“un estudio cuantitativo, emplea la recaudación de información de una población para contrastar hipótesis, como fundamento a sondeos numéricos y análisis estadísticos con el propósito de disponer patrones de comportamientos y comprobar teorías”*. Así también, la International Research (2015), manifiesta que, *“se considera cuantitativa por la manera estructurada de recopilar y analizar datos de un segmento, que abarca usar herramientas sean estas informáticas, estadísticas o matemáticas para la obtención de resultados”*.

Así mismo, el diseño que se aplicará en este estudio es no experimental, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010):

*“se realizará sin maniobrar variables, debido a que es sistematizado y práctico, su propósito es explicar y describir un acontecimiento por medio de variables en una circunstancia establecida”*.

Para (Sampieri, 2003) manifiesta que también es contemplada como transversal, ya que se amparan datos en un solo ciclo o tiempo y su objetivo es caracterizar variables. Así también, es descriptiva con diseño correlacional, debido a que describe las particularidades y atributos de las variables en estudio; así también, se analizará el nivel de vínculo entre las variables; de manera adicional,

se evaluará el grado de correspondencia entre las dos variables, cuyo diseño es el que se muestra a continuación:



Donde:

V<sub>1</sub> : Variable Política de gestión de relaciones humanas y sociales

V<sub>2</sub> : Variable Síndrome de agotamiento profesional

r : Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Para determinar las variables de la hipótesis, fue necesario saber las características de las sustancias y cosas a fin de modificar su estado natural o actual. Para ello, se entiende por variable según (Hernández Sampieri et al., s. f., 2018 p. 93) como *“una propiedad que puede variar y cuyo cambio está sujeto a ser medido u observado”*.

Esta investigación, presenta como variables a la variable 1: Política de Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales y a la variable 2: Síndrome de Agotamiento Profesional ver anexo N° 01.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Es vital en este estudio, reconocer a la población o universo, según (Hurtado de barrera, 2012) indica que en las poblaciones finitas o pequeñas no se debe seleccionar una muestra a finde no afectar la validez de los resultados.

Por su parte, (Hernández, citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a 50 individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Asimismo, (Hernández Sampieri, 2018) define a la población como el grupo de características o coincidencias de ciertas descripciones. Asimismo, menciona que estas deben situarse de manera concreta por sus características, lugar y tiempo.

En ese sentido, la población estuvo conformada por un total de treinta y un [31] integrantes del MJIVCMIGF en la Región Lambayeque.

Los criterios de inclusión serán:

- Participantes que se desempeñaban como profesionales del MJIVCMIGF en la jurisdicción de la Región Lambayeque y que se encontraban activos en sus labores.

Así mismo, se tomaron como criterios de exclusión:

- A los participantes que se desempeñaban como profesionales del MJIVCMIGF fuera de la jurisdicción de la Región Lambayeque, que se encontraban de vacaciones, de licencia por salud o maternidad.

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Luego de haber identificado la muestra de la población, las técnicas a utilizar en éste trabajo de investigación fueron las de campo y de gabinete, siendo esto así, en la primera se aplicó un cuestionario para determinar la relación entre la PGRHS y el SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque; que por motivo de la coyuntura actual, se desarrolló por medio de encuestas virtuales, con la finalidad de obtener información, para lo cual, se utilizaron las herramientas tecnológicas, tales como, formularios Google, WhatsApp, correo electrónico, etc.

En las técnicas de gabinete, se aplicó el fichaje bibliográfico, el cual permitió desarrollar la información de la introducción y el marco teórico de este estudio científico.

Es necesario especificar, que se aplicaron dos encuestas, una encuesta Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) presentando 22 ítems, medido con la Escala de Likert, adaptado por Heredia Paredes, 2020; así también se elaboró una encuesta validada por expertos con 20 ítems, de igual manera medido con la Escala de Likert.

Así también, que, en cuanto a la validación de los instrumentos, se tomaron en cuenta la opinión de juicio de expertos quienes plasmarán su aprobación en el

diseño de estos y en base a ello, se aplicó la confiabilidad del Alfa de Cronbach, cuyos resultados de informes de los expertos, se ubicarán en los anexos de la presente.

### 3.5. Procedimientos

Como sustento de la realidad problemática, se efectuó la revisión de las referencias bibliográficas, lo que facultó posteriormente a procesar y ordenar la información conceptual y teórica, otorgando el pase a la construcción de la operacionalización de las variables, las mismas que ocasionaron, de manera consecutiva, a construir los instrumentales, que en este caso es el cuestionario en relación con las variables en estudio.

Para ello, se tipeó la carta de autorización institucional para la aplicación de instrumentos de recolección de datos, misma que después de ser firmada por la directora de Escuela de Posgrado, fue gestionada de manera virtual, a través de trámite documentario y permanente coordinación con el administrador del MJIVCMIGF, con el objeto de iniciar el proceso de recolección de datos.

Cabe precisar, que hubo dificultades para adecuarnos al tiempo disponible de los encuestados, siendo que son jueces, especialistas legales, apoyos jurisdiccionales, equipos multidisciplinarios que trabajan por turnos las veinticuatro [24] horas los siete [7] días de la semana, lo que fue complicado responder dos [2] cuestionarios de forma honesta y tranquila, sin embargo, se logró el objetivo, los documentos de autorización se encuentran en anexos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Después de recoger datos e información, se procedió a tabular en el programa Microsoft Excel con la finalidad de sistematizar y elaborar una fuente de datos, acto seguido, los datos recogidos se debe introducir al software estadístico en SPSS versión 26 para convertir los datos e introducirlos a través de gráficos estadísticos.

### 3.7. Aspectos éticos

En esta investigación científica, se tuvo presente el debido respeto irrestricto de las citas, sí como de las publicaciones que se utilizarán para adecuada citación. En el mismo sentido, se han acatado las directrices de la casa de estudios, Universidad César Vallejo, ello con la finalidad de concretar esta investigación en el nivel de Postgrado.

La investigación ha contado con el consentimiento informado para la recolección de datos mediante los instrumentos, a través de la autorización explícita otorgada por la Entidad. Del mismo modo, se ha salvaguardado la confidencialidad y anonimato de los participantes.

Finalmente, a información recabada fue procesada de forma adecuada y oportuna, sin adulteraciones y/o manipulación.

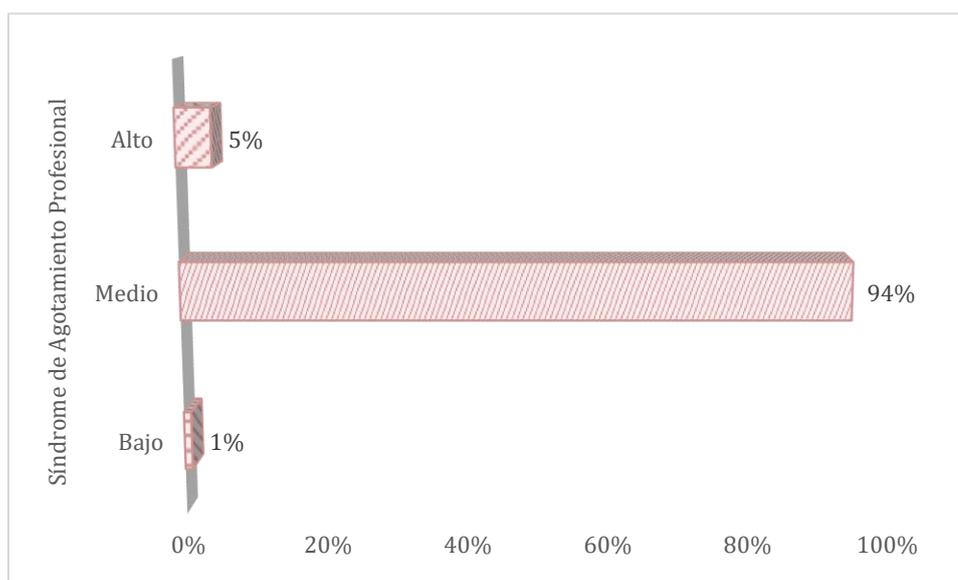
#### IV. RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se analizará los resultados que fueron logrados, luego de la aplicación de las encuestas, ejecutadas a los integrantes del Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar. Para lo cual, se detallan los resultados de la investigación, según el orden de los objetivos propuestos:

En relación con el primer objetivo: identificar el nivel del SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, se observó de la primera figura:

**Figura 1**

*Nivel del SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque*



Fuente: Elaboración a partir del Inventario de Burnout de Maslach

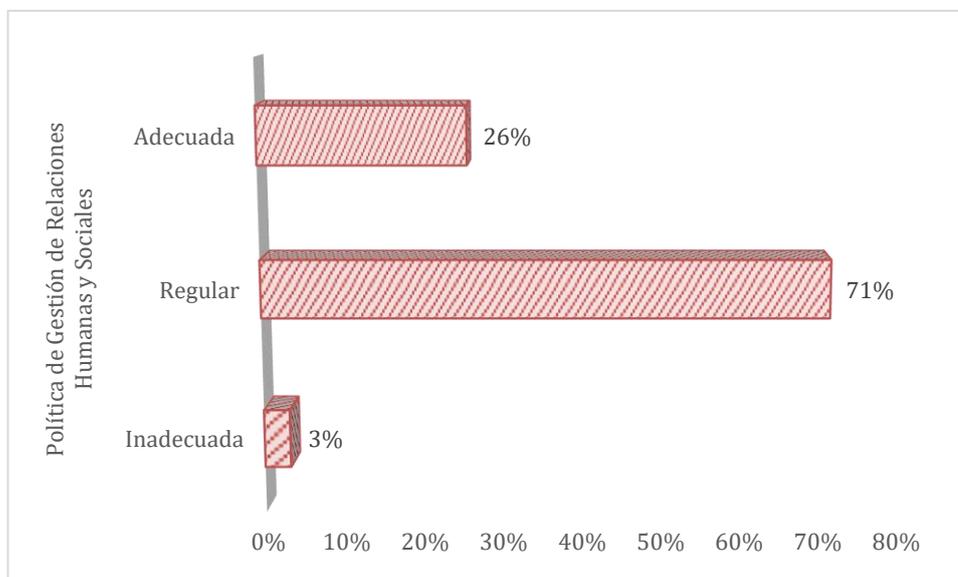
Que el 94% de los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque presentan un nivel medio del SAP, así también que el 5% muestra un nivel alto y que sólo el 1% responde a un nivel bajo de síndrome de burnout.

Es decir, se puede inferir que casi la totalidad de los encuestados muestran un nivel medio de agotamiento en sus labores.

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de percepción de los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque respecto de la PGRHS, se observó el siguiente resultado en la segunda figura:

**Figure 2:**

*Nivel de percepción de la PGRHS*



Fuente: Elaboración a partir del cuestionario de la Política de Gestión de Recursos Humanos y Sociales

Que el 71% de los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque perciben a la implementación de la PGRHS en su institución, regularmente satisfactoria, así mismo, el 26% de los encuestados se encuentran satisfechos con la implementación y sólo el 3% manifiestan que esta implementación respecto a su óptica es inadecuada.

Respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y gestión de las relaciones humanas y sociales en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, se observó el siguiente resultado:

**Tabla 1***Relación entre las dimensiones del SAP y la PGRHS*

		Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	
Rho de Spearman	Dimensión: agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	.124
		Sig. (bilateral)	.505
		N	31
	Dimensión: despersonalización	Coefficiente de correlación	.014
		Sig. (bilateral)	.940
		N	31
	Dimensión: disminución de autorrealización	Coefficiente de correlación	-.030
		Sig. (bilateral)	.874
		N	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Del cual se describe que, la PGRHS no se relaciona con las dimensiones del SAP, es decir, no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la gestión de las relaciones humanas y sociales en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque.

Respecto al último objetivo específico: Establecer la relación entre el SAP y las relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, cultura organizacional, comunicación interna en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, se observó el siguiente resultado:

**Tabla 2***Relación entre el SAP y las dimensiones de la PGRHS*

			Relaciones laborales	Seguridad y Salud en el Trabajo	Bienestar Social	Cultura Organizacional	Comunicación interna
de  Rho	Síndrome de Agotamiento Profesional	Coeficiente de correlación	-.004	-.012	.183	.079	.095
		Sig. (bilateral)	.982	.949	.323	.672	.611
		N	31	31	31	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado obtenido por medio de la aplicación del software SPSS 26, se obtuvo que las dimensiones de la PGRHS no se relacionan con la variable del SAP, en ese sentido, se debe entender que, no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el síndrome de agotamiento profesional y las dimensiones de la Política de gestión de relaciones humanas y sociales (relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, cultura organizacional y comunicación interna) en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque.

Luego de los hallazgos, respecto a los cuatro objetivos específicos planteados, se observó, respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la PGRHS y el SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Relación entre la PGRHS y el SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque*

			Síndrome de Agotamiento Profesional
	Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Coeficiente de correlación	.145
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.438
		N	31

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.

De lo cual se desprende que no existe, según el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.145$  relación entre la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y el Síndrome de Agotamiento Profesional, lo cual no quiere decir que los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, no tengan agotamiento laboral, sólo que la citada política, no influye en el síndrome de burnout según lo manifiestan los encuestados.

Acto seguido de los hallazgos en las figuras y tablas que se observan, se realizó la contratación de las hipótesis formuladas:

H0: “Existe relación significativa entre la PGRHS y el SAP y en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque”.

H1: “No existe relación significativa entre la PGRHS y el SAP y en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque”.

De lo cual, se observó en la tabla 3, la variable Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y la variable del Síndrome de Agotamiento Profesional no se relacionan de manera significativa, según el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.145$ . Por lo que se aceptó la hipótesis alterna planteada por la investigadora.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada se desarrollaron dos instrumentos cuantitativos medidos con escala Likert, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) con veintidós [22] ítems y el cuestionario sobre la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales con veinte [20] ítems, el primero de Maslach y Jackson (1986), adaptado por Heredia Paredes (2020) y el segundo diseñado por la investigadora. Mismos que fueron analizados por tres expertos, quienes brindaron su conformidad y permitieron obtener la validez por contenido.

Los instrumentos son altamente confiables, presentando un Coeficiente Alfa de Cronbach superior a ,918. El contexto del Covid-19 generó grandes desafíos para la recolección de datos, aunado a ello, no poder obtener a tiempo la autorización del administrador del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque para iniciar la aplicación de las encuestas, el arduo trabajo y poco tiempo de los jueces y personal de esta institución, dificultó que respondieran los cuestionarios en el tiempo requerido por las asesoras y la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Con lo antes señalado, en los resultados, no es posible generalizar a todos los integrantes de los diferentes MJIVCMIGF, a nivel nacional, sin embargo, éstos resultados hallados son significativos, ya que son referencia para investigaciones posteriores, contando incluso con una muestra mucho más amplia en los diferentes MJIVCMIGF, y mejor distribuidos, de esta manera, contrastar los resultados que presenta esta investigación, a pesar del contexto en el que se han aplicado los instrumentos vistos en anexo N°02.

En ese sentido, el propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre la PGRHS y el SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, para lo cual, se obtuvo como base, antecedentes con investigaciones interesantes a nivel internacional, nacional y local. En ese orden, Mohammed et al. (2020) con el estudio respecto a los comportamientos y los efectos del cansancio en los docentes en las diferentes instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas, en la ciudad de Kurdistán en Irak, obtuvo como resultado dos importantes aportes: primero, que la pérdida de la personalidad es el próximo

eslabón del agotamiento emocional, segundo, que ésta pérdida de personalidad es una tara psicológica aún más profunda después del agotamiento emocional, por lo que, cuando la carga de trabajo aumenta, el agotamiento emocional también aumenta.

Así también, el estudio hecho por Scanlan y Still, (2019), con el objetivo de explorar las relaciones entre el cansancio, la intención de rotación y el bienestar laboral en relación con las exigencias laborales específicas y la disponibilidad en recursos laborales presentes en el lugar de trabajo en el contexto de una salud mental australiana, éste estudio llegó al resultado en que el bienestar laboral, la intención de rotación y el agotamiento que estaban estrechamente interrelacionados.

De igual manera, Vallejos Zamudio, (2018) encontró en su investigación diferencias serias en relación a la variable SAP, la misma que muestra un vínculo directo y moderado con la segunda variable, concerniente al bienestar laboral, en la misma línea, Heredia Paredes, (2020) obtuvo como resultado el evidente hallazgo de una relación opuesta y contundente entre el cansancio profesional y el bienestar laboral, semejante relación se halló entre las dimensiones del agotamiento emocional y falta de personalización con el bienestar laboral, así mismo, mientras que la dimensión del decrecimiento de autorrealización se vincula de manera directa y mesurada con el bienestar laboral.

Así también, Salazar y Sánchez Heredia, (2021) obtuvo como resultado la existencia de un vínculo significativo entre engagement y burnout, lo cual se evidencia la existencia de una relación con significancia entre engagement y el deterioro emocional y de la misma forma si existe una relación significativa entre engagement y la falta de personalidad.

De manera contraria, en el ámbito local, también la investigación realizada por Heredia Paredes, 2020 con el objetivo de determinar el vínculo que se encuentra entre el cansancio profesional y el bienestar laboral de los profesionales de los CEM en las Comisarías de la Provincia de Chiclayo, utilizando el método descriptivo correlacional y diseño no experimental, logró obtener como resultado el evidente hallazgo de una relación opuesta y contundente entre el cansancio

profesional y el bienestar laboral, semejante relación se halló entre las dimensiones del agotamiento emocional y falta de personalización con el bienestar laboral, así mismo, mientras que la dimensión del decrecimiento de autorrealización se vincula de manera directa y medida con el bienestar laboral.

En tal razón, el objetivo planteado desde el principio tuvo fundamento de acuerdo con los antecedentes y teorías analizadas, sin embargo, después de la aplicación de los instrumentos a los miembros del MJIVCMIGF, se halló que la relación entre las variables propuestas es nula, lo cual no quiere decir, de ninguna manera, la presencia o no, del SAP en estos profesionales.

Los hallazgos de esta investigación demostraron que el 94% de los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, presentan un nivel medio del SAP, así también que el 5% muestra un nivel alto y que sólo el 1% responde a un nivel bajo de síndrome de burnout. Es decir, se puede inferir que casi la totalidad de los encuestados muestran un nivel medio de agotamiento en sus labores, lo cual, se afianza con el modelo cognitivo-conductual, el cual, gira alrededor de los patrones de la teoría del aprendizaje, que incorpora los aspectos del procesamiento de la información para esclarecer las aptitudes que se manifiestan en el caso en concreto, ante circunstancias de tensión en el área laboral, consecuencia de ello, las conductas se manifiestan al fabricar la información.

Aunado a la explicación del modelo cognitivo-conductual, respecto al resultado arrojado, la teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg, citado en Sabater Fernández et al., (2018); explica que, debido a la coyuntura actual, la carga laboral tanto cognitiva como física, es considerada un elemento de riesgo que acompaña todas las actividades laborales, llevadas a cabo en todas las instituciones u organizaciones, y de manera adicional cumplirán una obligación diferente, ello dependiendo de las particularidades del persona que determinará la capacidad de respuesta, así como las diversas condiciones laborales y sociales influyera en la función que cumpla la carga de trabajo en la persona.

Con el análisis de éstas teorías, queda claro que tiene sustento el resultado del nivel medio del SAP, obtenido con la aplicación de las encuestas a los miembros

del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, sumado a ello, el contexto de pandemia por COVID – 19 trayendo consigo serias medidas restrictivas, siendo una de ellas, la medida drástica del aislamiento y confinamiento, obligando a organizaciones u instituciones pidan de manera temporal a los empleados, realicen teletrabajo o trabajo remoto desde el lugar donde pernoctan.

Con respecto a las dimensiones o componentes del SAP del cual se describe que, la PGRHS no se relaciona con las mismas, es decir, no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la gestión de las relaciones humanas y sociales en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque. Estos resultados, difieren rotundamente con los obtenidos por Vallejos Zamudio, (2018) siendo que éstos, muestran un vínculo directo y moderado con la segunda variable, concerniente al bienestar laboral, según la correlación de Spearman de 0,495, con una significancia del 0,000 siendo menor al 0.05 y siendo esto así, se comprueba la hipótesis primigenia.

Lo mismo, con los resultados obtenidos por Scanlan y Still, (2019), donde las dimensiones de los recursos laborales de reconocimiento, recompensas e incentivos, control del desempeño en el trabajo, retroalimentación y la intervención, se vincularon directamente con el cansancio, el deseo de traslación y el bienestar o satisfacción laboral. Adicionalmente, las exigencias laborales de las emocionales, el trabajar por horario partido y la injerencia entre las labores y las actividades del hogar se alió con el factor del agotamiento laboral concluyendo en que el bienestar laboral, la intención de rotación y el agotamiento que estaban estrechamente interrelacionados.

De la misma manera, distan de los resultados obtenidos por Marrero Ramos, 2017 quien desarrolló como objetivo, explorar lo concerniente a la interrelación respecto al bienestar y la tensión en el desempeño laboral, para lo cual, a través del método correlacional transeccional, comprobó a través de un análisis estadístico que en efecto sí se halla una estrecha relación contrapuesta en ambas variables.

Por lo que, se pudo inferir, que el resultado obtenido fue positivo, en tanto si bien se halla que las dimensiones del síndrome de burnout, no se relacionan con la PGRHS o su percepción respecto a su implementación, en el MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, no perjudica en el desempeño laboral, se podrá, con estudios futuros, encontrar la posible relación con el SAP. En ese sentido, se puede decir, a partir de los resultados obtenidos, que la percepción de la PGRHS en los integrantes del MJIVCMIGF está generando satisfacción en su implementación.

No obstante, lo antes acotado, se debe entender como fin de esta política, el bienestar social de los trabajadores, lo cual, no se refleja en el nivel de SAP arrojado en los integrantes del MJIVCMIGF, sin embargo, al final, en la parte de recomendaciones se realizará una al respecto, dirigida al administrador del MJIVCMIGF.

Los resultados también muestran una falta de correlación entre las dimensiones de la PGRHS y la variable del SAP, en ese sentido, se debe entender que, no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el síndrome de agotamiento profesional y las dimensiones de la Política (relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, cultura organizacional y comunicación interna) en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque.

Es necesario, mencionar que el estudio realizado por García Neira y Rondón Valero, 2019, mismo que tuvo como objetivo establecer de qué manera la gestión del empleo se vincula con las relaciones humanas y sociales de los profesionales que se desempeñan como especialistas de la Contraloría General de la República en el año 2019, también con una investigación correlacional, obtuvo dentro de sus resultados la no existencia de una asociación entre la gestión del empleo y el bienestar social de los profesionales especialistas, trabajadores de la CGR. Lo cual afianza los resultados obtenidos en este estudio.

Así también, cabe mencionar, que una explicación al resultado obtenido, también se puede encontrar a partir del análisis de la Teoría del Ajuste en el Trabajo, sustentada por Dawens en 1994 citado en Boada Llerena, 2019, la misma que manifiesta que, es más probable que el trabajador perciba su trabajo como totalmente adecuado, al encontrarse una relación más estrecha entre los refuerzos

(premios) de la organización, con los valores que el servidor busca satisfacer, mediante la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía)". De la misma manera, agrega, que la satisfacción laboral es más factible y creíble cuanto más se relacionen las inteligencias del individuo con los requerimientos de la función señalada.

En tal razón, la PGRHS, según el análisis realizado, se puede entender, que no afecta el nivel medio alcanzado por el SAP, eso quiere decir, que el 94% de los integrantes del MJIVCMIGF mediamente agotados, manifiestan, según su percepción, que las relaciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, el bienestar social, la cultura organizacional y la comunicación interna, están bien implementados en su institución, lo cual, direcciona a pensar que, existen otras circunstancias que ocasionan el agotamiento obtenido como resultado.

Lo antes señalado, tomando en cuenta que los integrantes del MJIVCMIGF atienden casos tan vulnerables y delicados, como la atención a mujeres, niños, niñas y adolescentes maltratados física, psicológica y/o sexualmente, comprometiendo casi siempre, las emociones de este equipo.

Realizando un análisis de la contrastación de las hipótesis general y alternativa de la presente investigación, mismo que pretende analizar si existe evidencia estadística significativa para confirmar que las variables de estudio se relacionan o no, y si esto fuera así, qué tipo de relación presentan. Los resultados señalan que el nivel de significancia hallado según el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.145$ . Por lo que se aceptó la hipótesis alterna planteada por la investigadora. Es decir, "no existe relación significativa entre la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y el Síndrome de Agotamiento Profesional en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque".

Lo cual, conlleva a realizar a partir de ésta investigación, un análisis exhaustivo respecto a la falta de relación de las variables propuestas, tomando en cuenta el nivel de agotamiento encontrado en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque, tomando en cuenta, que tal como lo manifiesta (Hwang et al., 2021) el agotamiento, hace referencia a la tensión, a causa de exponerse de

manera amplia a causas estresantes habituales, de la misma forma, a un cuadro crónico de agotamiento físico y emocional.

Aunado a ello, tal como bien lo afirma (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991, p. 5) el SAP produce dificultades psicológicas que parece suceder de forma más común, entre los colaboradores que realizan un trabajo en relación directa con personas, generando como consecuencia altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de afrontamiento a las circunstancias conflictivas, en tal razón, supone un coste personal, social y organizacional sumamente importantes, poniendo en juego el bienestar físico y psicológico.

Consecuencia de ello, dado que el agotamiento emocional es un síntoma psicológico que tiene un resultado perjudicial importante en las funciones laborales, en el ámbito laboral. Lo cual, desemboca en la falta de realización personal en el ámbito laboral, dando la impresión de que no se están alcanzando éxitos de su labor, dándose una calificación propia de manera destructiva, por lo que sugiere contrariedades en el desempeño en el trabajo (Eugenio Pachas, 2019, p. 4).

En ese orden de ideas, el presente estudio en el marco de la implementación y gestión de políticas públicas, ha sido pertinente y útil siendo que la implementación de la PGRHS, en el MJIVCMIGF no perjudica el desempeño laboral, muy a pesar de que el despacho de medidas de protección en los casos específicos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, se incrementaron a sobre manera, lo cual, pudo desembocar en el SAP, por tal motivo, se podrá, con estudios futuros, encontrar la posible relación con ésta variable de estudio.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se logró identificar el nivel del Síndrome de Agotamiento Profesional en los integrantes del Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de la Región Lambayeque, obteniendo como resultado, un nivel medio de agotamiento.
2. Se determinó que el 71% de los integrantes del Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de la Región Lambayeque perciben a la implementación de la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales en su institución, regularmente satisfactoria.
3. Se halló respecto a las dimensiones del Síndrome de Agotamiento Profesional del cual se describe que, la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales no se relaciona con las mismas, es decir, no existe relación significativa ( $p > 0.05$ ) entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la gestión de las relaciones humanas y sociales en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque; resultado que difiere rotundamente con los de Vallejos Zamudio, (2018) y Scanlan y Still, (2019).
4. Se determinó la falta de correlación entre las dimensiones de la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y la variable del Síndrome de Agotamiento Profesional, por lo que según el análisis realizado la política, no afecta el nivel medio del SAP, es decir, el 94% que arroja la Figura 1 del capítulo de resultados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, establecer estrategias de fortalecimiento del bienestar social y laboral consideradas en el presente estudio.
  
2. Se recomienda a la administración del Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar de la Región Lambayeque, analizar la Resolución N.º 238-2014- SERVIR-PE donde se establece la relación entre la organización y los servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal, para llegar a obtener una satisfacción plena, respecto de la implementación de la Política de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales.
  
3. Se recomienda al área de Gestión del Talento Humano de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, tomar como referencia el presente estudio, para encontrar la causa del nivel medio de agotamiento profesional en los integrantes de su Módulo de Justicia Integrado de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar.

## REFERENCIAS

- Álvarez Gallego, E., y Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de «Burnout» o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.  
<http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., Mora Sánchez, N. V., Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.  
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bocanegra Perez, A. F. (2020). Programa de relaciones humanas para mejorar el clima laboral en la Gerencia de Programas Sociales, Gobierno Regional de Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43132>
- Bracco Bruce, L., Váldez Oyague, R., Wakeham Nieri, A., y Velázquez, T. (2019). Síndrome de Agotamiento Profesional y Trabajadores Penitenciarios Peruanos. Una Mirada Cualitativa a los Factores Institucionales y Sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 13-28.  
<https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66056>
- Bracco Bruce, L., Valdez Oyague, R., Wakeham Nieri, A., Velázquez, T., Bracco Bruce, L., Valdez Oyague, R., Wakeham Nieri, A., y Velázquez, T. (2018). Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos. *Psicoperspectivas*, 17(3), 158-171.  
<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1381>
- Charoensukmongkol, P., y Phungsoonthorn, T. (2021). The effectiveness of supervisor support in lessening perceived uncertainties and emotional

- exhaustion of university employees during the COVID-19 crisis: The constraining role of organizational intransigence. *The Journal of General Psychology*, 148(4), 431-450.  
<https://doi.org/10.1080/00221309.2020.1795613>
- Ciaunica, A., Roepstorff, A., Fotopoulou, A. K., y Petreca, B. (2021). Whatever Next and Close to My Self—The Transparent Senses and the “Second Skin”: Implications for the Case of Depersonalization. *Frontiers in Psychology*, 12, 1219. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.613587>
- Cierto López, J. C., y Vergara Ugarte, L. E. (2017). Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la ley N ° 29783 para reducir a niveles aceptables los riesgos a los que están expuestos los trabajadores del camal Municipal de Cajamarca [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/11394>
- Eugenio Pachas, E. T. (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>
- González-Díaz, R. R., y Ledesma, K. N. F. (2020). Cultura organizacional y Sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *CIID Journal*, 1(1), 28-41.  
<https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.40>
- Hernández, J. V. O. (2021). Despersonalización Mediática: Abuso linchamiento y genocidio. Letrame Grupo Editorial.
- Hwang, H., Hur, W.-M., y Shin, Y. (2021). Emotional exhaustion among the South Korean workforce before and after COVID-19. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 94(2), 371-381.  
<https://doi.org/10.1111/papt.12309>
- Moreta Herrera, R., Gaibor, I., y Barrera, L. (2017). El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos. *Salud & Sociedad*, 8(2), 172-184.  
<https://doi.org/10.22199/S07187475.2017.0002.00005>

- Cruzado Salazar, F. Y., y Sanchez Heredia, L. A. (2021). Síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3448>
- Delaux, H. S. (2017). Modelo de Gestion Estratégica de RRHH en Organizaciones del Estado. BoD – Books on Demand.
- Fernández Hinojosa, J. A. (2019). Relación entre el Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento. Estudio realizado desde la teoría cognitiva-conductual en estudiantes que hacen sus prácticas pre-profesionales en la Carrera de Odontología, en el periodo Febrero-Marzo, 2018. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/17553>
- Fuster-Guillén, D., Jara-Jara, N., Ramírez-Asís, E., Maldonado-Leyva, H., Norabuena Figueroa, R. P., y García Guzmán, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-214. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- García Neira, L. A., y Rondón Valero, Ú. V. (2019). Gestión del empleo, y su asociación con las relaciones humanas y sociales de los especialistas de la Contraloría General de la República, 2019. Repositorio Académico USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6078>
- Heredia Paredes, F. N. (2020). Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo.
- Marrero Ramos, J. A. (2017a). Estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los empleados de la administración pública canaria. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6285>
- Marrero Ramos, J. A. (2017b). Estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los empleados de la administración pública canaria. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6285>
- Mohammed, S. S., Suleyman, C., y Taylan, B. (2020). Burnout Determinants and Consequences Among University Lecturers. *Amazonia Investiga*, 9(27), 13-24. <https://doi.org/10.34069/AI/2020.27.03.2>
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Satisfaction Factors at Work Recalled by Construction Professionals in the Valencian Community (Spain).

Construction Magazine [online], 9(1), 4-16. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-915X2010000100002>.

Organización Internacional del Trabajo. (2020).  
<https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (2021). Llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas de la crisis causada por la COVID-19 que sea inclusiva, sostenible y resiliente. 2021, 1(1), 17.

Sak, R. (noviembre de 2018). Gender Differences in Turkish Early Childhood Teachers' Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Cynicism. *Early Childhood Education Journal*, 46(6), 643-653. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10643-018-0895-9>

Sabater Fernández, C., de Armas Bravo, D., y Cabezas Medina, P. (2018). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 9. <https://doi.org/10.5209/cuts.58635>

Scanlan, J. N., y Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 19(1), 62. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>

Soria, V. M., y Soria, V. (1997). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa.

Thompson, M. S., Page, S. L., & Cooper, C. L. (1993). A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Med*, 9, 221-235. doi:<https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>

Vallejos, C. A. A., Yovera, A. J. G., y Núñez, O. M. (2020). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, PERÚ 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 436-448. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>

Vallejos Zamudio, W. A. (2018). Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado— 2017 [Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12925>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES</b>	Este subsistema comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal (Resolución N.º 238-2014- SERVIR-PE)	Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son cinco: Relaciones laborales individuales y colectivas, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Bienestar Social, Cultura y Clima Organizacional, y Comunicación Interna. (Resolución N.º 238-2014- SERVIR-PE)	Relaciones laborales	Prevención y resolución de conflicto	1;2;3;4;5	Escala de Likert  1: Inadecuada  2: Regular  3: Adecuada
				Registro de Sindicatos		
				Registro de pliegos de reclamos		
			Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan y programas de seguridad y salud en el trabajo	6;7;8;9	
				Registro de incidentes por seguridad y salud en el trabajo		
			Bienestar Social	Plan de bienestar social	10;11;12;13	
				Convenios con instituciones para facilidades del servidor civil		
				Evaluación de satisfacción de las actividades sociales		
			Cultura Organizacional	Diagnóstico de cultura organizacional	14;15;16;17	
				Planes de acción de mejora		
			Comunicación interna	Plan de comunicación interna	18;19;20	
				Técnicas de comunicación institucional		

<p><b>SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b></p> <p>Síndrome de Burnout - Maslach Burnout Inventory (MBI)</p>	<p>Maslach y Jackson (citado por Briceño 2013), lo definen como una reacción al stress o cansancio emocional, generando una pérdida en la motivación, de la cual solían tener con respecto al trabajo que desarrollaban con entusiasmo y esmero. Llevándolos a tener sentimiento de fracaso, frustración, desgano alterando su desempeño en sus funciones. Además, señalaron que se manifiesta en tres etapas como despersonalización, el agotamiento emocional y baja realización personal. (p.29)</p>	<p>Respuestas a la subescala de Agotamiento Emocional del Maslach Burnout Inventory (MBI9, mostrando una consistencia interna y una fiabilidad en un rango de 0.75 a 0.90) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986; citado en Ortiz 2009).</p>	<p>Agotamiento Emocional</p>	Emoción	<p>1;2;3;6;8;13;14;16;20</p>	<p>Escala de Likert  1: Nunca  2: Algunas veces al año.  3: Algunas veces al mes.  4: Algunas veces a la semana.  5: Diariamente.</p>
				Agotamiento		
				Tensión		
				Estrés		
			<p>Despersonalización</p>	Fatiga	<p>5;10;11;15;22</p>	
				Frustración		
				Culpa		
				Indiferencia		
			<p>Realización Personal</p>	Conflicto	<p>4;7;9;12;17;18;19;21</p>	
				Personalidad		
				Autoeficacia		
				Realización personal en el trabajo.		

**Fuente:** Dimensiones del Síndrome de agotamiento profesional. de Maslach Burnout Inventory (1986). Elaboración propia

## ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos



### MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

#### CUESTIONARIO APLICADO A LOS INTEGRANTES DEL MÓDULO JUDICIAL INTEGRADO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR – MJIVCMIGF DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE

**“Política de gestión de relaciones humanas y sociales y el síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque”.**

Para efectos del estudio, presento dos cuestionarios que deben ser respondidos de acuerdo con las instrucciones correspondientes de cada uno. La primera parte de estos cuestionarios son datos sociodemográficos que nos servirán de base para describir la población de estudio.

Edad: ..... Sexo: (M) (F) Tiempo de servicio: .....

Área: Psicología ( )  
Social ( )  
Legal ( )  
Administrativo ( )

#### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-HSS)

A continuación, se presentan 22 ítems en forma de afirmaciones, acerca de su trabajo y sus sentimientos sobre él. Se le pide su colaboración respondiendo con total sinceridad, ya que no existen respuestas buenas ni malas. Los datos recogidos en este instrumento son totalmente confidenciales y para fines académicos. Objetivo: Determinar la relación entre la PGRHS y el SAP en los integrantes del MJIVCMIGF de la Región Lambayeque. Instrucciones: Marque una “X” en uno de los recuadros indicando la frecuencia en relación con cada pregunta, según considere pertinente, sabiendo que:

Siempre...(5)	Casi siempre.....(4)	Algunas veces.....(3)	Casi nunca.....(2)	Nunca.....(1)
---------------	----------------------	-----------------------	--------------------	---------------

N°	Ítem	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: agotamiento emocional</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.					
2	Al culminar mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.					
4	Trabajar todo el día con personas que sufren episodios de violencia requiere un gran esfuerzo y me agota.					
5	Me siento desgastado debido a mi trabajo.					
6	Me siento frustrado con el trabajo que realizo.					
7	Siento que trabajo en exceso.					
8	Siento que me cansa trabajar en contacto directo con personas que han sufrido hechos de violencia.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
<b>Dimensión: despersonalización</b>						
10	Siento que estoy tratando como objetos impersonales a algunas/os usuarias/os que atiendo					
11	Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que laboro en esta institución.					
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	Realmente no me interesa lo que les ocurra a las personas que atiendo profesionalmente					
14	Siento que algunas de las usuarias/os que atiendo me echan la culpa de sus problemas.					
<b>Dimensión: disminución de autorrealización</b>						
15	Tengo la facilidad de comprender como se sienten las usuarias/os que atiendo					
16	Siento que trato eficientemente los problemas de las usuarias/os a las que tengo que atender.					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las usuarias/os a través de mi trabajo.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
20	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las usuarias/os que atiendo.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					



**MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS INTEGRANTES DEL MÓDULO  
JUDICIAL INTEGRADO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER E  
INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR – MJIVCMIGF DE LA REGIÓN  
LAMBAYEQUE**

**“Política de gestión de relaciones humanas y sociales y el síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque”.**

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

**INSTRUCCIONES:**

Gracias por realizar el presente cuestionario. Los datos que en ella se consignan son confidenciales y de forma anónima. Por favor indicar:

**SEXO:**

<b>(1) Masculino</b>		<b>(2) Femenino</b>	
----------------------	--	---------------------	--

**NOTA:** Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 3 donde:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>INADECUADA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>ADECUADA</b>

<b>ITEM</b>	<b>NA</b>	<b>R</b>	<b>A</b>
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES</b>			
1.- Las políticas de prevención de conflictos que se implementan en su institución son:			
2.- En su institución se gestiona la resolución de un conflicto de manera:			
3.-Las organizaciones de trabajadores (sindicatos, gremios, asociaciones u otros), vigilan los intereses del gremio, de manera:			
4.- El procedimiento para afiliarse, en su institución, a un sindicato o gremio es:			

5.- La Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad gestiona los reclamos realizados, de manera:			
6.- Los programas para la identificación de peligros para los profesionales en su institución, se desarrollan de forma:			
7.- Los planes y programas en salud ocupacional en su institución, funciona de manera:			
8.- Los planes de seguridad y salud en su institución se desarrollan de manera:			
9.- Las medidas implementadas por su institución, para la evaluación de riesgos, son:			
10.- Los planes de bienestar social implementados por su institución son:			
11.- La ejecución de los convenios (asistenciales, recreativos, culturales, educativos) con otras instituciones para el beneficio de los trabajadores, se desarrollan de manera:			
12.- La última actividad de bienestar social implementada en su institución fue:			
13.- Las medidas que implementa la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad para garantizar su bienestar social son:			
14.- Los diagnósticos para conocer el estado de la cultura organizacional (principios, valores, creencias, conductas, normas) se desarrollan de manera:			
15.- La cultura organizacional en su institución se desarrolla de forma:			
16.- Los planes de acción para mejorar los procesos institucionales se ejecutan de manera:			
17.- Las estrategias de su institución para mantener la cultura organizacional se dan de manera:			
18.- El protocolo de plan de comunicación interna entre los profesionales de su institución es:			
19.- El horario empleado para ejercer la comunicación interna es:			
20.- Las técnicas de comunicación (diálogo, correo institucional, memorándum, WhatsApp, entre otros) utilizada entre los colaboradores funcionan de manera:			

# ANEXO 3. Validación de instrumentos



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la política de gestión de relaciones humanas y sociales en los CEM, Lambayeque".

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Relaciones laborales	Prevención y resolución de conflictos	1. Las políticas de prevención de conflictos que se implementan en su Institución son:	X		X		X		X		
		2. En su Institución se gestiona la resolución de un conflicto de manera:	X		X		X			X	
	Registro de Sindicatos	3. Las organizaciones de trabajadores (sindicatos, gremios, asociaciones u otros), vigilan los intereses del gremio, de manera:	X		X		X		X		
		4. De qué manera interfiere en su relación laboral, el registro en un sindicato:		X		X		X		X	
Registro de pliegos de reclamos	5. La Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad gestiona los reclamos realizados, de manera:	X		X		X		X			
Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan y programas de seguridad y salud en el trabajo	6. Los programas para la identificación de peligros para los profesionales en su Institución se desarrollan de forma:	X		X		X		X		
		7. Los planes y programas en salud ocupacional en su Institución, funciona de manera:	X		X		X		X		
	Registro de incidentes por seguridad y salud en el trabajo	8. La Institución gestiona las incidencias por seguridad y salud en el trabajo de manera:	X			X	X		X		
Bienestar Social	Plan de bienestar social	9. Las medidas implementadas por su Institución, para el registro de incidencias respecto a seguridad y salud en el trabajo, son:	X		X		X		X		
	Convenios con Instituciones para facilidades del servidor civil	10. Los planes de bienestar social implementados por su Institución son:	X		X		X		X		
		11. La ejecución de los convenios (asistenciales, recreativos, culturales, educativos) con otras instituciones para el beneficio de los trabajadores, se desarrollan de manera:	X		X		X		X		
	Evaluación de satisfacción de las actividades sociales	12.- La última actividad de bienestar social implementada en su institución fue:	X		X		X		X		
Cultura Organizacional	Diagnóstico de cultura organizacional	13.- Las medidas que implementa la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad para garantizar su bienestar social son:	X			X	X		X		
		14.- Los diagnósticos para conocer el estado de la cultura organizacional (principios, valores, creencias, conductas, normas) se desarrollan de manera:	X			X		X		X	
	Planes de acción de mejora	15.- Se identifica con la cultura organizacional de su Institución de manera:	X			X		X		X	
Comunicación Institucional	Plan de Comunicación Interna	16.- Los planes de acción para mejorar los procesos institucionales se ejecutan de manera:	X		X		X		X		
		17.- El coordinador de su CEM maneja una estrategia interna para mantener un clima laboral:	X		X		X		X		
	Técnicas de comunicación Institucional	18.- El protocolo de plan de comunicación interna entre los profesionales de su Institución es:	X		X		X		X		
		19.- El horario empleado para ejercer la comunicación interna es:	X		X		X		X		
		20.- Las técnicas de comunicación (diálogo, correo institucional, memorándum, WhatsApp entre otros) utilizada entre los colaboradores funcionan de manera:	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. César Artidoro Samamé Cornejo

Firma del experto evaluador :

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"Relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la política de gestión de relaciones humanas y sociales en los CEM, Lambayeque".

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta

**3. TESISISTA:**

Br. Mego Vásquez, Carmen Alicia

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021

Dr. César Artidoro Samané Comejo – DNI 46230411  
EXPERTO EVALUADOR

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** "Relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la política de gestión de relaciones humanas y sociales en los CEM, Lambayeque".

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Relaciones laborales	Prevención y resolución de conflictos	1. Las políticas de prevención de conflictos que se implementan en su institución son:	X		X		X		X		
		2. En su institución se gestiona la resolución de un conflicto de manera:	X		X		X		X		
	Registro de Sindicatos	3. Las organizaciones de trabajadores (sindicatos, gremios, asociaciones u otros), vigilan los intereses del gremio, de manera:	X		X		X		X		
		4. De qué manera interfiere en su relación laboral, el registro en un sindicato:	X		X		X		X		
	Registro de pliegos de reclamos	5. La Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad gestiona los reclamos realizados, de manera:	X		X		X		X		
Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan y programas de seguridad y salud en el trabajo	6. Los programas para la identificación de peligros para los profesionales en su institución, se desarrollan de forma:	X		X		X		X		
		7. Los planes y programas en salud ocupacional en su institución, funciona de manera:	X		X		X		X		
	Registro de incidentes por seguridad y salud en el trabajo	8. La institución gestiona las incidencias por seguridad y salud en el trabajo de manera:	X		X		X		X		
		9. Las medidas implementadas por su institución, para el registro de incidencias respecto a seguridad y salud en el trabajo, son:	X		X		X		X		
Bienestar Social	Plan de bienestar social	10.- Los planes de bienestar social implementados por su institución son:	X		X		X		X		
	Convenios con instituciones para facilidades del servicio civil	11.- La ejecución de los convenios (asistenciales, recreativos, culturales, educativos) con otras instituciones para el beneficio de los trabajadores, se desarrollan de manera:	X		X		X		X		
	Evaluación de satisfacción de las actividades sociales	12.- La última actividad de bienestar social implementada en su institución fue:	X		X		X		X		
Cultura Organizacional	Diagnóstico de cultura organizacional	14.- Los diagnósticos para conocer el estado de la cultura organizacional (principios, valores, creencias, conductas, normas) se desarrollan de manera:	X		X		X		X		
		15.- Se identifica con la cultura organizacional de su institución de manera:	X		X		X		X		
	Planes de acción de mejora	16.- Los planes de acción para mejorar los procesos institucionales se ejecutan de manera:	X		X		X		X		
Comunicación Institucional	Plan de Comunicación interna	17.- El coordinador de su CEM maneja una estrategia interna para mantener un clima laboral:	X		X		X		X		
		18.- El protocolo de plan de comunicación interna entre los profesionales de su institución es:	X		X		X		X		
	Técnicas de comunicación institucional	19.- El horario empleado para ejercer la comunicación interna es:	X		X		X		X		
		20.- Las técnicas de comunicación (diálogo, correo institucional, memorándum, WhatsApp, entre otros) utilizada entre los colaboradores funcionan de manera:	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Guillermo Antonio Barreto Mires

Firma del experto evaluador :


  
 Mg. Guillermo Antonio Barreto Mires  
 PSICÓLOGO  
 C.Ps.P 19301

EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Política de gestión de relaciones humanas y sociales y el síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque".

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

### 3. TENDIENTE:

Br. Mego Vásquez, Carmen Alicia

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación, una vez levantadas las observaciones.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021

  
 **Samuel**  
GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
INSC. O. 02820  
C.P.S.U.P. 19801

---

45210500  
EXPERTO EVALUADOR

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** "Relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la política de gestión de relaciones humanas y sociales en los CEM, Lambayeque".

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Relaciones laborales	Prevención y resolución de conflictos	1. Las políticas de prevención de conflictos que se implementan en su institución son:	X		X		X		X		
		2. En su institución se gestiona la resolución de un conflicto de manera:	X		X		X		X		
	Registro de Sindicatos	3. Las organizaciones de trabajadores (sindicatos, gremios, asociaciones u otros), vigilan los intereses del gremio, de manera:	X		X		X		X		
		4. De qué manera interfiere en su relación laboral, el registro en un sindicato:	X		X		X		X		
	Registro de pliegos de reclamos	5. La Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad gestiona los reclamos realizados, de manera:	X		X		X		X		
Seguridad y Salud en el trabajo	Plan y programas de seguridad y salud en el trabajo	6. Los programas para la identificación de peligros para los profesionales en su institución, se desarrollan de forma:	X		X		X		X		
		7. Los planes y programas en salud ocupacional en su institución, funciona de manera:	X		X		X		X		
	Registro de incidentes por seguridad y salud en el trabajo	8. La institución gestiona las incidencias por seguridad y salud en el trabajo de manera: 9.- Las medidas implementadas por su institución, para el registro de incidencias respecto a seguridad y salud en el trabajo son:	X		X		X		X		
Bienestar Social	Plan de bienestar social	10.- Los planes de bienestar social implementados por su institución son:	X		X		X		X		
	Convenios con instituciones para facilidades del servicio civil	11.- La ejecución de los convenios (asistenciales, recreativos, culturales, educativos) con otras instituciones para el beneficio de los trabajadores, se desarrollan de manera:	X		X		X		X		
		12.- La última actividad de bienestar social implementada en su institución fue:	X		X		X		X		
Evaluación de satisfacción de las actividades sociales	13.- Las medidas que implementa la Unidad de Gestión de Talento Humano e Integridad para garantizar su bienestar social son:	X		X		X		X			
Cultura Organizacional	Diagnóstico de cultura organizacional	14.- Los diagnósticos para conocer el estado de la cultura organizacional (principios, valores, creencias, conductas, normas) se desarrollan de manera:	X		X		X		X		
		15.- Se identifica con la cultura organizacional de su institución de manera:	X		X		X		X		
	Planes de acción de mejora	16.- Los planes de acción para mejorar los procesos institucionales se ejecutan de manera: 17.- El coordinador de su CEM maneja una estrategia interna para mantener un clima laboral:	X		X		X		X		
Comunicación Institucional	Plan de Comunicación interna	18.- El protocolo de plan de comunicación interna entre los profesionales de su institución es:	X		X		X		X		
		19.- El horario empleado para ejercer la comunicación interna es:	X		X		X		X		
	Técnicas de comunicación institucional	20.- Las técnicas de comunicación (diálogo, correo institucional, memorándum, WhatsApp, entre otros) utilizada entre los colaboradores funcionan de manera:	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experta: Mgtr. Elizabet Segura Vásquez de Samamé



EXPERTA EVALUADORA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"Política de gestión de relaciones humanas y sociales y el síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque".

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta

**3. TESISISTA:**

Br. Mego Vásquez, Carmen Alicia

**4. DECISIÓN:**

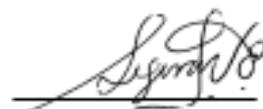
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021



Mgr. Elizabeth Segura Vásquez de Samané  
40883248

**EXPERTA EVALUADORA**

**A) Ficha técnica del instrumento de la variable síndrome de agotamiento profesional:**

Nombre : Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-SHH)

Autores : Christina Maslach y Susan E. Jackson

Año : 1986

Adaptador : Br. Fiorella Nathalí Heredia Paredes

Lugar : Chiclayo

Propósito : Medir el agotamiento profesional en los profesionales de los CEM Comisaría de la provincia de Chiclayo

Administración: Individual o grupal

Numero de ítems : 22

Duración : 10 - 15 minutos

Puntaje : mínimo 22 puntos, máximo 110 puntos

Niveles : alto, medio y bajo

**Fuente:** Maslach y Jackson (1986). Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-SHH).

Tabla N\_\_ : *Baremos de la variable agotamiento profesional*

Variable:	Dimensión:	Dimensión:	Dimensión:
agotamiento profesional	agotamiento emocional	despersonalización	realización personal
alto (81 – 110)	alto (33 – 45)	alto (19 – 25)	alto (30 – 40)
medio (52 – 80)	medio (21 – 32)	medio (12 – 18)	medio (19 – 29)
bajo ( 22– 51)	bajo (9– 20)	bajo ( 5– 11)	bajo ( 8– 18)

**Fuente:** Maslach y Jackson (1986). Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-SHH).

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
**I. DATOS INFORMATIVOS:**

1. Apellidos y nombres del experto: Jiménez Castillo Luis
2. Grado académico que ostenta : Maestro
3. Institución donde trabaja : Centro de Emergencia Mujer Comisaría Campodónico
4. Experiencia laboral (años) : 27 años
5. Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo
6. Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

**II. ASPECTOS A VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTERVENIBILIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicaciones y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X	
TOTAL																				<b>90</b>	

**I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El Instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado por el maestrante.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90

Lugar y fecha: Chiclayo, 4 de junio del 2020

*Luis Jiménez Castillo*  
**ABOGADO**  
 I.C.A.L. 4996  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 09843690



## Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



### INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Vega Juan Luis
2. Grado académico que ostenta : Doctor
3. Institución donde trabaja : Universidad de Chiclayo
4. Experiencia laboral (años) : 25 años
5. Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarias de la provincia de Chiclayo
6. Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

#### II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																					x
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					x
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					x
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					x
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					x
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					x
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					x
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					x
TOTAL																						1000

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que procede su aplicación

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lugar y fecha: Chiclayo. 5 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 16739701



### INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

1. Apellidos y nombres del experto: Rodríguez López Wilver Omero
2. Grado académico que ostenta : Doctor
3. Institución donde trabaja : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
4. Experiencia laboral (años) : 25 años
5. Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo
6. Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

**II. ASPECTOS A VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Susentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																				X	
TOTAL																					685	300

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica y rigor científico con las variables de estudio, por lo tanto, puede ser aplicado.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

96.5

**Lugar y fecha:** Chiclayo, 9 de junio del 2020

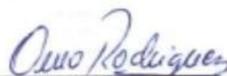

**FIRMA DEL EXPERTO**
**DNI: 17636159**

Tabla 5. Baremos del nivel de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 6. Nivel de confiabilidad para el agotamiento profesional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD  
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Corte Superior de Justicia de Lambayeque	RUC: 20487872319
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Juan Riquelme Guillermo Piscoya	DNI: 17432231

Consentimiento:

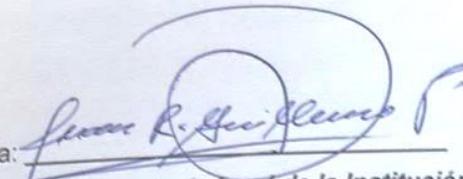
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo<sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Política de gestión de relaciones humanas y sociales y el síndrome de agotamiento profesional en los integrantes del MJIVCMIGF, Lambayeque	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: MEGO VÁSQUEZ CARMEN ALICIA.	DNI: 44314719

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chiclayo, 29 de diciembre de 2021

Firma:

  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.