



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“RESILIENCIA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS
POLICIALES DE LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA
CIUDAD DE JULIACA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Milagros Evelin Zavala Quispe

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Mg. José Yomil Pérez Gómez

Código Orcid N° 0000-0002-3516-9071

Chincha, Ica, 2021

Asesor

MG. JOSÉ YOMIL PÉREZ GÓMEZ

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

Con acendrada devoción y justo orgullo para mi madre y hermanos quienes hicieron todo lo que estuvo en sus manos y por motivarme día a día a lograr la meta.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme salud, por ser mi fortaleza día a día para lograr la obtención de un título profesional. A mi madre y hermanos por su apoyo desde el primer momento en que inicie este camino.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Metodología: Estudio de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y sus instrumentos fueron Escala de resiliencia de Wagnild y Young y Inventario "Burnout" de Maslach.

Participante: La muestra estuvo constituida por 109 efectivos policiales de la Comisaria Sectorial Juliaca elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico.

Resultados: La resiliencia de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca se distribuyó en 2.8% presentaron menor resiliencia, mientras que el 97.2% mayor resiliencia; Respecto al síndrome de Burnout, el 43.1% de los encuestados no presentaron burnout, el 43.1% presentó riesgo de burnout, el 11% tendencia al burnout y el 2.8% si presentó síndrome de burnout.

Conclusiones: No existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.177$ y un valor de la significancia de $p = 0.066$.

Palabras claves: Resiliencia, Síndrome de Burnout, efectivos policiales.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between Resilience and Burnout Syndrome in police officers of the Sectorial Police Station of the city of Juliaca, 2021.

Methodology: Basic type study, quantitative approach, correlational level and with a non-experimental cross-sectional design. The data collection technique used was the survey and its instruments were the Wagnild and Young Resilience Scale and the Maslach "Burnout" Inventory.

Participant: The sample consisted of 109 police officers from the Juliaca Sectorial Commissioner chosen by applying the non-probabilistic sampling technique.

Results: The resilience of the police officers of the sectorial police station of the city of Juliaca was distributed in 2.8% presented less resilience, while 97.2% greater resilience; Regarding the burnout syndrome, 43.1% of those surveyed did not present burnout, 43.1% presented a risk of burnout, 11% a tendency to burnout and 2.8% did present a burnout síndrome.

Conclusions: There is no significant relationship between Resilience and Burnout Syndrome in police officers of the Sectorial Police Station of the city of Juliaca, 2021. It presents a relationship $r_s = 0.177$ and a significance value of $p = 0.066$.

Keywords: Resilience, Burnout Syndrome, police officers.

INDICE GENERAL

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	V
Palabras claves.....	V
Abstract.....	VI
Indice general.....	VII
Índice de figuras.....	IX
Índice de cuadros.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.1.Descripción de problema.....	12
2.2.Pregunta de investigación general.....	14
2.3.Preguntas de investigación específicas.....	14
2.4.Justificación e importancia.....	15
2.5.Objetivo general.....	16
2.6.Objetivos específicos.....	17
2.7.Alcances y limitaciones.....	17
III. MARCO TEÓRICO.....	19
3.1.Antecedentes.....	19
3.1.1.Internacionales.....	19
3.1.2.Nacionales.....	21
3.2.Bases Teóricas.....	24
3.2.1.Resiliencia.....	24
3.2.2.Síndrome de Burnout.....	31
3.3. Marco conceptual.....	49
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1.Tipo y enfoque de investigación.....	52
4.2.Diseño de investigación.....	52
4.3.Población – Muestra.....	52
4.3.1.Población.....	52
4.3.2.Muestra.....	53
4.3.3.Muestreo.....	53
4.4.Hipótesis general.....	53
4.5.Hipótesis Especificas.....	54

4.6.Variables.....	54
4.6.1.Variable 1 Resiliencia.....	54
4.6.2.Variable 2 Síndrome de Burnout.....	54
4.7.Operacionalización de variables.....	56
4.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.....	58
4.8.1.Técnica.....	58
4.8.2.Instrumentos.....	58
4.8.3.Instrumento de Síndrome de Burnout.....	60
V. RESULTADOS.....	62
5.1. Presentación de Resultados.....	62
5.2.Interpretación de los Resultados.....	69
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	80
6.1.Análisis descriptivo de los Resultados.....	80
6.2.Comparación de los resultados con el marco teórico.....	81
VII. CONCLUSIONES.....	84
VIII. RECOMENDACIONES.....	85
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	96
ANEXO N°2 Instrumentos de investigación.....	98
ANEXO N°3 Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	100
ANEXO N°4 Base de datos SPSS.....	101
ANEXO N°5 Base de datos.....	111
ANEXO N°6 Documentos administrativos.....	114
ANEXO N°7 Fotografías.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje según sexo de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	62
Figura 2: Porcentaje según rangos de edad de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	63
Figura 3: Porcentaje de la resiliencia en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	64
Figura 4: Porcentaje del síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	65
Figura 5: Porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	66
Figura 6: Porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	67
Figura 7: Porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	68

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Frecuencia y porcentaje según sexo de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	62
Cuadro 2: Frecuencia y porcentaje según rangos de edad de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	63
Cuadro 3: Frecuencia y porcentaje de la resiliencia en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	64
Cuadro 4: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	65
Cuadro 5: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	66
Cuadro 6: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	67
Cuadro 7: : Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	68
Cuadro 8: : Prueba de normalidad de kolmogorov - Smirnov de la resiliencia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	71
Cuadro 9: : Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	72
Cuadro 10: : Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	73
Cuadro 11: : Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión ecuanimidad y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	74
Cuadro 12: : Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	76
Cuadro 13: : Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	77
Cuadro 14: : Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión perseverancia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021	78

I. INTRODUCCIÓN

El Burnout se hace cada vez más notable y frecuente entre las diferentes profesiones que existen a nivel mundial, siendo una de ellas la Policía Nacional del Perú cuyo trabajo se enfoca en la lucha contra la delincuencia, el crimen organizado y el servicio a la ciudadanía en general.

En los años de 1977 se empezó a utilizar el término del Burnout, a razón de la ostentación de Maslach ante la convención de la Asociación Americana de Psicólogos, definiendo el síndrome como el *desgaste profesional* de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, cuya labor exige el contacto directo con los usuarios. El síndrome de burnout se produce como respuesta al estrés crónico que se genera por el arduo trabajo y las relaciones laborales ocasionando consecuencias personales conllevando problemas sociales y organizacionales (Martinez Perez, 2010).

La resiliencia es la manera positiva de ver las cosas o a otras personas, lo que conlleva a adaptar nuestro actuar permitiendo que se utilice recursos personales y de aquellos que ayudamos, asimismo permite generar modelos de prevención y soluciones como parte de la libertad humana. La resiliencia nos permite tener una percepción diferente del entorno en la que se encuentra el ser humano, aportando significativamente en la transformación que, en estos momentos, se encuentra en la fase de desarrollo de las variadas disciplinas de los seres humanos (Fores & Grane, 2008) .

Actualmente existe poca información sobre la correlación entre ambas variables, por esta razón el objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

En la actualidad, las personas que trabajan brindando servicios directos a otras personas sometidos a una gran carga laboral, vienen experimentando sensaciones de cansancio emocional, falta de energía, distanciamiento y desahogo; así como también sentimientos de incapacidad, deterioro de la propia valía y acciones que denotan rechazo a la labor que desempeñan, que a la vez pueden estar seguidos de una variedad de sintomatología mental como aspereza, incertidumbre, ahogo y poca estima personal; lo que corresponde a la definición del Síndrome de Burnout (El-Sahili, 2015).

En el año 2000 el Síndrome del quemado es reconocido por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad por la manera que viene afectando la estabilidad social, salud mental, hasta el extremo de afectar severamente la vida de los seres humanos (OMS, 2000).

Por los años del 2009 realizaron un estudio con la finalidad de conocer los niveles de Síndrome de Burnout en 11 503 trabajadores sanitarios de América Latina, obtuvieron como resultado que el 14.9% de ciudadanos de España, 4.2% de ciudadanos de México, 14.4% de ciudadanos de Argentina y 4.3% de ciudadanos peruanos que fueron objeto de investigación sufren de Síndrome de Burnout. Asimismo, los autores de la investigación determinaron que los niveles de Burnout destacan más en los países de España y Argentina y que el Síndrome de Burnout es padecido muy a menudo por los profesionales médicos (Grau, Suñer, Prats , & Braga, 2009).

Asimismo, se realizaron estudios en diferentes poblaciones laborales, siendo uno de ellos el estudio efectuado en relación a los niveles del Síndrome de Burnout en 244 agentes que laboraban en la policía preventiva de México. Obteniendo como resultado que el 44,6% presentó niveles altos de burnout, sin embargo, el 55,4% de los agentes no lo presentaban, es decir, no se observó el síndrome de forma específica (Sanchez, 2011).

La problemática antes mencionada también fue estudiada en el Perú, realizaron una investigación en 5062 expertos de la salud, 62,3% mujeres, 44,0% personal médico, 46,0% al MINSA y 23,1% Clínicas privadas. Obteniendo una estimación global del Síndrome de Burnout de 2,8% usando valores establecidos; 7,9% según cuartiles; y 12,5% usando terciles. Se obtuvo mayor prevalencia del síndrome en médicos a diferencia de las enfermeras, sin olvidar el punto de corte usado en valores predeterminados; 10,2 vs 6,1% con cuartiles, y 16,2 vs 9,5% a través de terciles (Jesus, Renato, Alexander, & Percy, 2016).

A comparación del Síndrome de Burnout, la resiliencia logro cobrar interés desde la década de 1970 denominándolo como un constructo psicológico (Garmezy & Streitman, 1974). En la actualidad vivimos enfrentándonos a diversas situaciones, acontecimientos estresantes y traumáticos que vienen dificultando vivir en tranquilidad y prosperidad, sin embargo, el ser humano tiene la capacidad de enfrentar estas circunstancias. La resiliencia es la capacidad que poseen todos los seres humanos que les permite ser resistentes y hacerle frente a los diversos acontecimientos negativos que desencadenan dolor, la misma que se fortalece a través de la experiencia así como también se adquiere mayor confianza en nuestras habilidades y desarrollamos la empatía en las desolaciones que otras personas vienen afrontando, así como también logramos generar cambios y minimizar o erradicar las fuentes originarias del estrés o el trauma gracias al desarrollo de habilidades que caracterizan a la resiliencia (Grotberg E. H., 2009).

La policía es una de las instituciones fundamentales en la lucha contra el quebrantamiento social y la inseguridad de la sociedad en sí misma (Basombrio, 2007). Las funciones que viene desempeñando la policía a nivel de las Américas es una de las que viene desencadenando más estrés, puesto que por su labor vienen enfrentándose de forma diaria contra los delincuentes y seres inhumanos y la benevolencia de la sociedad exige que intervengan con respeto y muestren consideración hacia ellos, en consecuencia, los policías desencadenan estrés al ocultar sus emociones, característica propia de la labor policial (Lincoln, 2009).

En las últimas décadas la resiliencia está cobrando un gran interés al evidenciar la capacidad que posee el ser humano para resistir y sobresalir a las adversidades, teniendo en consideración lo descrito en los párrafos anteriores, la resiliencia desempeñaría un papel importante para hacerle frente al surgimiento del cuadro de desgaste más conocido como Síndrome de Burnout.

En tal sentido se efectuó una entrevista al jefe de la Comisaría Sectorial Juliaca el mismo que brindó información sobre la problemática que vienen enfrentando de forma diaria los efectivos policiales bajo su mando, los recursos logísticos con las que cuentan y las condiciones de trabajo que en cumplimiento de su deber ponen en riesgo su propia vida, al hacerle frente a la delincuencia en sus distintas modalidades. Del mismo modo, factores como el horario impredecible, jornadas largas de trabajo muy pocas veces comprendidas por la familia, lo que desencadena problemas en el entorno familiar, siendo una de las profesiones con alto estrés laboral.

En ese contexto la presente investigación pretende determinar la relación entre la resiliencia y Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial Juliaca, 2021.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?

P.E.4:

¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?

P.E.5:

¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1. Justificación.

El presente estudio se justificó en las razones que continuación se detalla:

Justificación teórica, esta investigación brinda un aporte teórico sobre el Burnout, sus factores de riesgo que repercuten en la salud física y mental en una población poco estudiada como son los policías, así como también acrecentará la información relacionada a la importancia de la resiliencia para hacerle frente al estrés.

Justificación práctica, esta investigación da a conocer la incidencia del Síndrome de Burnout y la relación existente entre la resiliencia y la variable anteriormente mencionada en los efectivos policiales de la comisaria Sectorial Juliaca, la obtención de los resultados fueron de vital importancia puesto que permitió elaborar un plan de intervención psicoterapéutico según el nivel que se encuentren: Bajo, medio o alto, a fin de que cada efectivo policial aprenda a utilizar la resiliencia como afrontamiento al estrés y de esta forma lograr incrementar el bienestar laboral de esta población y como consecuencia obtener el fortalecimiento del cumplimiento de sus deberes en la lucha contra la delincuencia, y así también un buen trato a la ciudadanía en general.

Justificación metodológica, la investigación contó con instrumentos validados y confiables que permitió conocer la correlación de la resiliencia y el Síndrome de Burnout en una institución castrense, lo cual sirve como un modelo para orientar futuras investigaciones en entidades públicas, privadas u otras poblaciones.

2.4.2. Importancia

Esta investigación fue considerada de gran importancia puesto que abordó la problemática del Burnout en efectivos policiales siendo una población que muy pocas veces fue escogida como objeto de estudio a pesar de ser una de las instituciones fundamentales en la lucha contra el quebrantamiento social y la inseguridad ciudadana.

En ese contexto este estudio permitió conocer la incidencia del Burnout en una de las Instituciones tutelares del Estado Peruano, para que con la ayuda de expertos de la Salud Mental y previa coordinación con la División Policial Juliaca se logre implementar una estrategia eficaz que promueva el valor de la salud mental en los efectivos policiales que laboran en la ciudad de Juliaca y del mismo modo aplicarlo en la X MACRO REGION PNP Puno, posteriormente en las XV MACROREGIONES Policiales y finalmente en toda la Policía Nacional del Perú.

Asimismo, la presente investigación tuvo un carácter preventivo, puesto que, al conocer la importancia de la resiliencia como contrarresto al estrés en efectivos policiales, abrirá interés por realizar similares investigaciones en poblaciones que también brindan servicios directos a la ciudadanía logrando prevenir la expansión de esta enfermedad en distintos grupos sociales.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1:

Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

O.E.2:

Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

O.E.3:

Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

O.E.4:

Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

O.E.5:

Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

2.7. Alcances y limitaciones.

2.7.1. Alcances

- a. Delimitación social:** Efectivos policiales de la Comisaria Sectorial Juliaca.
- b. Delimitación espacial:** El estudio se desarrolló en la Comisaria Sectorial Juliaca, ubicado en el Distrito de Juliaca, provincia de San Román, departamento de Puno, Perú.
- c. Delimitación temporal:** El estudio de investigación se llevó a cabo en los meses de enero - junio del 2021.

2.7.2. Limitaciones.

Entre las principales limitaciones afrontadas durante el presente estudio se encuentran.

- Dificultad al acceder la información por las restricciones vigentes del gobierno a causa del COVID 19.
- Disponibilidad de los efectivos policiales puesto que se encontraban en constantes operativos y comisiones por las movilizaciones a causa de las elecciones presidenciales 2021.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan cierta relación con cada una de las variables, siendo estos valiosos aportes:

Sigal, Costabel, Burgos y Alves de Lima (2020) investigaron sobre “El Burnout y Resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades-Buenos Aires, Argentina”; cuyo objetivo fue evaluar la posibilidad de que la resiliencia influyera en los niveles de Burnout en residentes de cardiología y cardiólogos; realizaron un estudio transversal a través de una encuesta enviada por Google Forms, emplearon el test de Connor Davidson y el inventario de Maslach, enviada a 100 participantes y respondida por 48. La mediana de edad fue de 29 años (RIC 27-31) y el 54.2% de las respuestas provino de mujeres. La mediana de resiliencia fue de 73.5 (RIC 68.75-80). Un 33% presentó niveles bajos de resiliencia y un 35% criterios positivos de burnout. El 65% presentó nivel alto de cansancio, 71% nivel alto de despersonalización y 52% nivel bajo de realización personal. Concluyendo que los residentes y cardiólogos con niveles bajos de resiliencia presentaron mayores niveles de burnout, un tercio de los encuestados presentaron niveles bajos de resiliencia y criterios positivos para burnout, las dos terceras partes presentaron niveles altos de cansancio y despersonalización y la mitad niveles bajos de realización personal.

Costales, Carrion, Gea y Montero (2020) investigaron “La resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome de Burnout en residentes posgradistas de pediatría-Riobamba Ecuador”, tuvieron como objetivo conocer la relación entre la resiliencia y el Síndrome de Burnout en residentes Posgradistas de pediatría de la PUCE. Efectuaron un estudio observacional, descriptivo, individual y transversal. Aplicaron el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory Human Services”, para

determinar la existencia o no de Síndrome de Burnout; y el cuestionario de “Wagnild and Young” para la prevalencia de resiliencia. Se obtuvieron los resultados estadísticos a través del programa SPSS versión 23. Obtuvieron como resultado que el 10.9 % posee gran prevalencia del Síndrome de Burnout y se demostró una tendencia a padecer el síndrome del 37 %, el 85 % de los participantes presentaron una resiliencia mediana. Concluyeron que existe relación significativa entre los niveles altos de resiliencia con la baja despersonalización y alta realización personal, pero no se encontró relación con la dimensión de agotamiento emocional.

Vicente y Gabari (2019) investigaron “El Burnout y factores de Resiliencia en docentes de educación secundaria- España”. Tuvieron como objetivo conocer la relación entre el burnout y factores de resiliencia en docentes de Educación Secundaria de la provincia de Huesca (España). Este estudio tuvo un diseño transversal, modelo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por docentes de secundaria (N=1.268) de los veinticuatro Institutos de la provincia de Huesca (España) que conforman la red pública de enseñanza en los años 2014/15. Participaron voluntariamente, la muestra definitiva estuvo conformada con n=167 docentes (13.17%). A fin de medir el burnout emplearon la adaptación al castellano del (MBI-GS) de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000). Evaluaron la resiliencia a través del Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano Martínez (2010). Obtuvieron como resultado 1,20% personas con burnout y 13.17% con resiliencia. Las investigadoras concluyeron que los docentes disminuyen su vulnerabilidad al Burnout gracias a la resiliencia.

Arbinaga, Fernandez, Herrera y Vela (2019) analizaron “El síndrome de Burnout y Resiliencia en árbitros de fútbol y de baloncesto España”, tuvieron como objetivo demostrar la relación que pueden mostrar los resultados de resiliencia con el Burnout. Realizaron una investigación correlacional, en cuya muestra participaron 265 árbitros, el 41.9% fueron de fútbol y el 58.1% de baloncesto. Evaluaron a través del Inventario de Burnout en Deportistas-Reducido (IBD-R) y la Resilience Scale (RS).

Obteniendo como resultado que los que padecen mayor agotamiento emocional ($p = .002$) los árbitros de fútbol a diferencia de los de baloncesto, despersonalización ($p = .024$) y realización personal ($p < .001$). Asimismo, los que obtuvieron puntuaciones altas en resiliencia (29.8%) (> 147 puntos en RS), en comparación a los que obtuvieron baja resiliencia (70.2%), denotan mínimo agotamiento emocional ($p = .007$) y realización personal ($p < .001$); sin embargo no exponen diferencias en despersonalización ($p = .561$). Los árbitros de fútbol son más propensos de obtener puntuaciones de niveles bajos de resiliencia [OR = 2.83] a diferencia de los árbitros de baloncesto ($p < .001$, 95%IC. [1.58-5.06]). Se muestra que desarrolla un mayor incremento explicativo la Competencia Personal ($\Delta R^2 = .207$) y de la capacidad predictiva ($\beta = 539$) sobre la Realización Personal. Concluyeron que los árbitros con alto predominio de Resiliencia aparentemente muestran mayores capacidades que les permite ser poco vulnerables al Burnout.

Eugenio Lizbeth (2017) investigó “La resiliencia y el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud Ambato-Ecuador”; tuvo como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato, de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, bibliográfico documental de corte transversal; obteniendo como resultado el 8% de la población con niveles bajos de resiliencia, el 35% nivel medio y el 57% niveles altos de resiliencia, respecto al Síndrome Burnout el 17% no lo padece, el 74% con episodios de Burnout y finalmente el 9% lo padece; concluyéndose que no existe relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout a razón de la demostración estadística de Chi 2 con una trascendencia exacta bilateral de 0.829 aceptando H_0 y rechazando H_1 .

3.1.2. Nacionales

Tacca y Tacca (2019) efectuaron un estudio del “Síndrome de Burnout y Resiliencia en profesores peruanos, Lima –Perú”. Tuvieron

como objetivo identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en profesores peruanos. El estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal y participaron una muestra de 183 profesores de secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas de Lima, Perú. Utilizaron el “Inventario de Burnout para docentes peruanos, el cual es una adaptación de Maslach Burnout Inventory (MBI)”; y la “Escala de Resiliencia de Wagnild y Young” adaptada al contexto peruano. Obtuvieron como resultados que, existe correlación inversa entre la resiliencia y el agotamiento emocional, la despersonalización; sin embargo, evidenciaron que existe una correlación positiva con la realización personal. De esta manera concluyeron que los docentes varones muestran mayor incidencia de agotamiento emocional y despersonalización, y mayores puntuaciones de resiliencia y realización personal las docentes femeninas. Asimismo, mayores puntuaciones de resiliencia en los profesores mayores de 40 años y aquellos que son padres de al menos un hijo.

Ramos (2018) investigo “El nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del departamento de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales, Lima – Peru”, tuvo por objetivo demostrar la relación existente entre los niveles de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del departamento de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. Empleó el método descriptivo, diseño correlacional no experimental de tipo cuantitativo de corte transversal. Tuvo una población de 71 enfermeros del departamento de emergencia. Empleo la escala de Resiliencia de Wagnild y Young para medir la resiliencia y la variable Síndrome de Burnout el IBM. Obtuvo como resultado que existe correlación inversa entre las variables de estudio, respecto a la variable Resiliencia el 60,6% de los enfermeros con puntuaciones en nivel medio; el 23,9% nivel alto y el 15,5% en un nivel bajo, respecto al Síndrome de Burnout, el 66,2% de la población se encuentra con puntuaciones de un nivel medio; el 18,3% en un nivel bajo; y el 15,5%, en nivel alto. Concluyendo que la

relación existente entre el nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros es inversa.

Dorote (2018) efectuó la investigación sobre “El Síndrome de Burnout y Resiliencia en internos de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú”, cuyo objetivo fue conocer los niveles de relación del Síndrome de Burnout y Resiliencia en internos de obstetricia de la UNMSM. La investigación fue de estudio observacional, correlacional, prospectivo y de corte transversal; con una población de 72 internos de obstetricia. Obtuvo como resultados relación significativa entre las variables de investigación ($P = 0,042$, $Rho = -0,241$), además también existe correlación entre las dimensiones agotamiento emocional ($P = 0,000$, $Rho = -0,486$), despersonalización ($P = 0,044$, $Rho = -0,238$) y realización personal ($P = 0,004$, $Rho = 0,335$) con la resiliencia. Finalmente concluyo la existencia de la correlación estadísticamente significativa entre las variables antes mencionadas, asimismo determinó una correlación inversa entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia y una correlación directa entre la dimensión de realización personal y la resiliencia.

Oliva (2017) investigó sobre “El Síndrome de Burnout y Resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora – Lima”, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre las variables de estudio, la investigación tuvo un estudio observacional, cuantitativo, analítico y transversal; empleo “el inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, S., 1986, adaptada a Perú por Llaja, Sarriá y García, 2007) y la Resiliencia con la escala de Resiliencia, Wagnild y Young”. Contó con la participación de 99 miembros de los expertos de la salud del Hospital María Auxiliadora de Lima. Obtuvo como resultado la correlación estadísticamente significativa entre el Burnout y la Resiliencia ($\chi^2=19.576$; $p<0.001$), de la totalidad de la población en estudio con Síndrome de Burnout, el 47% tienen puntuaciones promedias de Resiliencia, el 26,2% puntuación alta de Resiliencia y el 26,2 restante una puntuación baja de Resiliencia. Concluyendo que existe correlación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia; mas

no existe relación entre la despersonalización y la resiliencia, asimismo definió que en su estudio se encuentran significativamente asociados los niveles de Burnout y resiliencia.

De Paz (2017) efectuó un estudio sobre “La resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, Lima”. El objetivo de su estudio fue determinar la relación que existe entre Resiliencia y Síndrome Burnout en profesores de primaria de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas. Su estudio tuvo un diseño no experimental de corte transeccional, de tipo correlacional. El muestreo fue no probabilístico – intencional, conformada por 170 docentes de ambos sexos, cuyas edades oscilaban entre los 25 a 60 años. Los instrumentos utilizados fueron el “Inventario de Burnout de Maslach y la escala de Resiliencia de Wagnild y Young”. Obtuvo como resultados a nivel de los factores Resiliencia y Síndrome de Burnout relación negativa, significativa baja entre el área confianza a sí mismo y la dimensión agotamiento emocional ($r=-,169$). Asimismo, se aprecia que existe relación muy significativa, negativa y moderada baja entre confianza a sí mismo y despersonalización ($r=-,258$), realización personal ($r=-0.218$) y total de Síndrome Burnout ($r=-,261$). Entre el resto de las áreas de la resiliencia y dimensiones del Síndrome Burnout no existen relación significativa ($p>0.05$). Concluyó que no existe correlación entre la variable Resiliencia y el Síndrome de Burnout.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Resiliencia

3.2.1.1. Definición de la resiliencia

Para la Real Academia Española (RAE, 2021) define “La resiliencia, como la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas”.

Asimismo la Asociación Americana de Psicología (AAP, 2009) menciona que la resiliencia se caracteriza por ser una respuesta de recuperación y adaptación que desarrolla el ser humano frente a las

dificultades, peligros, algún episodio traumático o fuentes generadoras de estrés, como son los conflictos que surgen al interactuar con la sociedad, las relaciones en el entorno familiar, padecimiento de enfermedades, también se incluye el estrés que se genera a nivel laboral y económico. Altos niveles de resiliencia someten a los síntomas que presentan las personas depresivas, pacientes con enfermedades terminales, es decir hace frente al estrés; en consecuencia, se establece una relación muy fuerte entre resiliencia y bienestar psicológico.

El término resiliencia no es nuevo en la historia tiene sus orígenes en el latín *resilio* que significa volver atrás, volver de un salto, repercutir, saltar hacia atrás, ser rebatido o resurgir. Más tarde, el concepto fue utilizado en las ciencias sociales, como la psicología, la pedagogía, la sociología, la medicina social y la intervención social, con un significado muy cercano al etimológico: Ser resiliente significa ser rebotado, reanimarse, avanzar después de haber padecido una situación traumática (Fores & Grane, 2008).

El término fue incorporado en los años de 1960 gracias a los estudios efectuados que resaltaron la capacidad que poseen los seres humanos para desenvolverse psicológicamente sana y triunfantes a pesar de vivir en contextos precarios: Entornos de pobreza, familias multiproblemáticas, situaciones altas de estrés, cárceles, etc. Se refiere a las personas como también a los grupos sociales que tienen la capacidad de sobreponerse a las adversidades, así como también resaltaron las capacidades que poseen las personas para hacerle frente a sus dificultades de manera positiva (Calderon, 2009).

Rutter (1993) es quien tomó de la física la terminación de resiliencia, ya que son los físicos quienes empleaban este término para detallar la capacidad que posee una materia para resistir, ser fuerte y no modificarse, este término también fue empleado por las ciencias sociales para catalogar a aquellas personas que se sobrepusieron y se esforzaron hasta convertirse en personas exitosas y mentalmente estables a pesar de haber nacido en situaciones precarias y haber vivido situaciones de adversidad.

Según (Vanistendael, 1996) la resiliencia se define como la capacidad que posee una persona para alcanzar el éxito, existir, desenvolverse de forma positiva y ser socialmente aceptable a pesar del estrés que, desencadenada las experiencias negativas, es decir es la facultad para experimentar momentos exitosos a pesar de padecer estrés o vivenciar episodios negativos.

La resiliencia es una definición que posee una gran capacidad de inspiración es aquella alusión generativa que permite construir destinos probables en función a las expectativas de la humanidad y la obtención de su felicidad ante los acontecimientos que causan sufrimiento, los traumas y el dolor padecido (Fores & Grane, 2008).

Conforme va transcurriendo el tiempo el concepto de resiliencia viene evolucionando al verse influenciada por las características de los seres humanos y por la influencia de la sociedad. Desde un aspecto social la resiliencia hace referencia a la conformación de un determinado grupo de sustento como red de apoyo y soporte social, es decir será un soporte cuando la persona fracase en su intento de afrontar los problemas (McKenna , Hashimoto , Maguire , & Bynum, 2016).

De acuerdo con el modelo integrador de resiliencia se origina como consecuencia de las relaciones interpersonales con la familia y la sociedad en general. Cada una de estas interacciones brindará a la persona herramientas y experiencias positivas y negativas. En consecuencia, el ser humano podría desarrollar la capacidad de realizar mecanismos que lo van a proteger de las experiencias que se le presenten. Conforme a las experiencias vivenciadas y a los mecanismos protectores desarrollados, la persona percibirá las vivencias como pruebas o traumas, que con ajustes adecuados podrán originar resiliencia (Mateu , Garcia, Gil, & Callaller).

El constructo al que se refiere la resiliencia resulta más complejo de lo que se piensa, pues se encuentra en constante y gran velocidad de evolución. La resiliencia es una capacidad que se desarrolla en y desde el predominio de la sociedad, lo vivenciado y los diferentes grupos humanos, aunque dicho proceso se manifieste en comportamientos

individuales, familiares, sociales, organizacionales, etc. Los propios orígenes de la resiliencia la definen como una respuesta dinámica, no estática, a la vez muy creativa, adquiriendo una especial importancia la capacidad de construir nuevas interpretaciones de los contextos adversos y de las respuestas posibles que todos podemos encontrar ante ellos (Madariaga Orbea, 2014).

3.2.1.2. Teorías de resiliencia

3.2.1.2.1. Teoría de Wagnild y Young

La resiliencia se ha convertido en una de las características de la personalidad, la cual regula los efectos contraproducentes del estrés y de esta manera originar su adaptación. Esto demuestra ímpetu o fuerza emocional que es utilizada por algunas personas que actúan con vigor y templanza ante episodios negativos de la vida cotidiana. La resiliencia es aquella capacidad de nos permite hacerle frente a las adversidades y a pesar de todo lo experimentado actuar de manera firme, desde la percepción de la psicología se puede entender a la resiliencia como la capacidad que desarrollan los individuos para sobrellevar y salir fortalecidos o más desarrollados pese a los infortunios de la vida diaria (Wagnild & Young, 1993).

Wagnild y Young (1993) fueron los que mencionaron que la resiliencia está compuesta por dos factores, los mismos que reflejan el axioma de la resiliencia:

Factor I: Denominada “Competencia Personal”. Es la convicción de que la persona cuenta con las herramientas para hacerle frente a las situaciones antagónicas que se presenten. Es la certeza de indagar respuestas y proponer soluciones. Este factor se caracteriza por presentar autoconfianza, libertad, firmeza, invencibilidad, autoridad, creatividad y perseverancia.

Factor II: Denominada “Aceptación a uno Mismo” hace referencia a la adaptación, proporción, maleabilidad y una representación de la vida saludable.

Estos dos factores son los que determinan el instrumento, teniendo como características lo que a continuación se detalla:

- **Ecuanimidad:** Es definida como la capacidad de considerar la experiencia de manera equilibrada a fin de permanecer tranquilo y paciente para dar respuesta a las adversidades.
- **Perseverancia:** Refiere a la persistencia ante la desgracia o agobio. Es la voluntad de continuar firme en la lucha contra las adversidades y así lograr la construcción de porvenires positivos, mantenerse comprometido y ejercer la autodisciplina.
- **Confianza en sí mismo:** Considerada la autoseguridad y el autoconocimiento de sus competencias y capacidades; reconociendo sus fortalezas y limitaciones.
- **Satisfacción Personal:** Definida como una capacidad que nos permite entender que la existencia tiene una razón y evaluar las propias cargas.
- **Sentirse bien solo:** Se refiere al entendimiento de que la existencia de cada persona es especial mientras se comparte experiencias, pero también existen aquellas que deben de enfrentarse solos, sentirnos bien solos nos da una visión de autonomía.

3.2.1.2.2. La teoría del desarrollo psicosocial de Grotberg.

Grotberg E. (1999) Mostró interés por la mejora de mecanismos que sirven para hacerle frente cuando la adversidad se presenta, motivo por el cual planteó 3 niveles de resiliencia:

- YO SOY – Fuerza Interior

Son características en la que la persona trata de agradar a su entorno social, son habitualmente tranquilos, animados, se caracterizan por el esfuerzo que ponen para lograr lo que se proponen y piensan en su futuro; asimismo son personas que se respetan y también muestran respeto a los demás, se ponen en el lugar del otro, optimistas y confiados; asumen la responsabilidad de sus acciones como también aceptan las consecuencias de las mismas.

- YO PUEDO – Capacidades interpersonales y resolución de problemas

En este nivel las personas se caracterizan por generar nuevos métodos para realizar las cosas, no dejan las tareas sin concluir, reducen la tensión mediante el humor, expresan sus ideologías y sentimientos a su entorno social, asimismo desarrollan capacidades que les permiten resolver conflictos de diferentes aspectos de su vida, ejercen control en sus comportamientos como también control en sus sentimientos, impulsos y recurren a los demás para pedir ayuda cuando lo necesitan.

- YO TENGO –Apoyo Exterior

En este nivel se presentan características en la cual la persona tiene familiares que son su soporte emocional, tiene una o dos personas que son sus confidentes es decir amigos, para adoptar medidas recibe ayuda y/o consejos de otros, tiene modelos a imitar, su entorno familiar y social son estables.

Este planteamiento de Grotberg, define que para que una persona sea resistente ante cualquier dificultad que se le presente en la vida cotidiana debe tener un buen soporte por parte de la familia y grupo social (Yo tengo), si no presenta fortalezas internas (Yo soy) o alguna habilidad interpersonal (Yo puedo) difícilmente será resiliente.

3.2.1.2.3. Teoría del Desafío de Wolin y Wolin.

La teoría del Desafío de Wolin y Wolin (1993) precisa que los infortunios constituyen un deterioro, desgaste y estos al ser contrarrestados les permitiría constituir un factor de superación al convertir las adversidades en experiencias positivas.

Los autores antes mencionados consideran que es de vital importancia la identificación de los mecanismos defensores de las personas y una vez reconocidas se debe incentivar su

fomentación en sí mismas, para ello plantean los pasos que a continuación se detalla:

- Primer paso: Se deberá adoptar la perspectiva del sujeto que sobrellevó los infortunios de la vida, para ello la familia jugará un papel importante pues será la encargada de ofrecer soporte emocional y mantener una comunicación fluida con cada uno de los integrantes de la familia, así como también el fortalecimiento de la identidad familiar y la resolución de problemas.
- Segundo paso: Es detallar las emociones que surgen al recordar los episodios dolorosos, que servirá de origen para identificar el problema, reforzar la introspección y las capacidades resolutivas de conflictos, para posterior enfocarse en el fortalecimiento de las debilidades de cada uno, que se verán transformadas en un desafío para luego ser trabajadas acorde a las potencialidades de cada persona.

La capacidad para jugar es considerada como uno de los recursos que permite a los niños desarrollar niveles altos de resiliencia y Wolin y Wolin lo denominan “Mándala de resiliencia” o “resiliense self”.

Wolin y Wolin, crearon “Mándala de la Resiliencia”, en la que predominan 7 características internas denominada “Resiliencias”:

- Iniciativa
- Independencia
- Introspección
- Humor
- Creatividad
- Moralidad
- Relación

3.2.1.3. Características de las personas resilientes.

Torres y Bailles (2014) basados en características personales y sociales clasificó en siete áreas las cualidades que denotan las personas resilientes, las mismas que se detallan a continuación:

- Tener una buena salud y un temperamento fácil que permita ser flexible y tener respuestas emocionales de intensidad media o leve.
- Tener vínculos seguros y confianza en los demás.
- Tener buenas habilidades sociales que permitan conseguir ayuda de los demás.
- Tener buenas habilidades para planificar y un buen desarrollo de autoeficacia, es decir, que la personas se sienta capaz de realizar cualquier trabajo y/o tareas necesarias y lograr un resultado deseado.
- Tener un buen nivel de competencia emocional que incluya habilidades como la capacidad de regular las propias emociones, de retrasar la gratificación, de mantener una buena autoestima (siempre que ésta sea realista) y utilizar el humor y la creatividad en beneficio propio.
- Tener capacidad altruista con los demás.
- Tener un propósito vital, es decir, objetivos que den importancia a la existencia y a nuestra vida.

3.2.2. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, que padecen las personas que trabajan en contacto directo con las personas, es el resultado de prolongadas exigencias que padece una persona ante los episodios estresantes emocionales e interpersonales que experimenta en el trabajo. (Forbes Alvarez , 2011).

3.2.2.1. Definición de síndrome de Burnout.

Diferentes autores han intentado definirlo, así tenemos a:

El término de Síndrome de Burnout se remota a los años de 1974 cuando Freudenbergler observó en los psicoterapeutas de una clínica para toxicómanos, una serie de manifestaciones de agotamiento, y

síntomas de ansiedad y depresión, describiendo cómo estos profesionistas iban modificando progresivamente su conducta y se volvían insensibles, poco comprensivos y, en algunos casos, hasta agresivos con el personal que atendían. Estos psicoterapeutas se esmeraban en el cumplimiento de sus tareas, poniendo en riesgo la vida misma con el fin de lograr sus ideales, en muchos casos no siendo reconocidos por dicho empeño.

La denominación clásica que propone Freudenberger (1974) es la de una percepción de fracaso, con extenuación continua como consecuencia del exceso de trabajo que impulsa el cansancio físico, y reducción de la fuerza anímica del individuo.

Maslach y Jackson (1981) estas autoras definen al Burnout como una expresión comportamental del estrés laboral, caracterizándolo como un síndrome conformado por 3 dimensiones: El cansancio emocional, despersonalización y dificultad en la realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas.

Sin embargo, la polémica continúa al intentar definir el Burnout, Farber (1983) es quien relaciona esta patología con la jornada laboral resaltando que entre los esfuerzos realizados por los trabajadores y la recompensa recibida por los mismos existe una abismal diferencia, reflejando que una gran cantidad de puestos laborales exige producir cada vez mejores resultado a menor tiempo y con pocos recursos. Lo antes descrito se aprecia muy a menudo en trabajadores que laboran de forma directa con otros individuos, y como consecuencia de ello padecen fatiga, cansancio, frialdad, bajos niveles de empatía, bajos niveles de autoeficacia, baja percepción de su imagen profesional, poco compromiso con el trabajo y otros síntomas emocionales como poca estima personal, desolación, incertidumbre, entre otros. El autor señala que existen cuatro variables para explicar el surgimiento del Burnout:

1. Las exigencias de las personas y quererlas complacerlas.
2. Competitividad.
3. Obtención de más dinero.
4. Temor a ser destituido de sus funciones laborales.

Con el mismo fin y a través de diversos estudios realizados Schaufeli y Enzmann (1998) concluyen que, el síndrome se manifiesta como episodios de agotamiento emocional, mental y física, asimismo definen al Burnout como un peligro para la salud mental que puede ser padecido por los seres humanos de diferentes edades que se encuentren involucradas con el ámbito laboral. Presenta rasgos particulares como: El agotamiento, congoja, bajos niveles de autoeficacia, niveles bajos de motivación y poco compromiso en el cumplimiento de las metas de la empresa.

El síndrome puede presentar cuatro importantes pilares definidos por estudiosadores según la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL, 2008):

1. Se lleva a cabo en el medio de trabajo
2. Se relaciona con las relaciones producidas en torno a la calidad.
3. Se relaciona con el desgaste físico y mental producto de la relación con clientes, estudiantes o pacientes, según se dé el caso.
4. Estadísticamente se ha evidenciado que los trabajadores o profesionales más afectados son los del área de la salud y de la educación.

En términos simples pero rigurosos este “síndrome de desgaste profesional” o de “estar quemado” por el trabajo es el resultado del padecimiento de estrés laboral crónico que se prolonga conforme el transcurrir el tiempo. Esta respuesta repercute de forma negativa en las actitudes y sentimientos con los colegas de trabajo como también en las personas a las que se les brinda el servicio, hasta el extremo de encontrarse emocionalmente agotado en el cumplimiento de sus funciones (UGT, 2006).

En la actualidad el síndrome de Burnout es padecido por una variedad de Profesionales y personas que realizan diferentes oficios desde ejecutivos hasta los que realizan los trabajos del hogar, el concepto más aceptado del síndrome es aquel que lo tipifica como la consecuencia de un proceso progresivo en la que el empleador se ve

sometido a experiencias estresantes causadas por el trabajo que desempeña y a pesar de desarrollar habilidades de contrarresto no son suficientes para superar las adversidades. Es decir, los trabajadores pueden ser capaces de dedicarle excesivo esfuerzo y trabajar largas jornadas con el afán de adaptarse y responder eficazmente ante las demandas requeridas por la empresa, obteniendo como resultado la sensación que ellos describen como “estoy quemado”; lo cual con el transcurso del tiempo repercute notablemente en el rendimiento laboral, disminuye la calidad de atención o servicio, absentismo laboral, hasta el extremo de abandonar el puesto laboral (Martinez Perez, 2010).

3.2.2.2. Teorías del Síndrome de Burnout

3.2.2.2.1. Teoría de Maslach y Jackson

La fase pionera y la empírica son consideradas las etapas más importantes por las que pasa el síndrome de Burnout.

Fase Pionera

La fase pionera inicia de manera exploratoria por la década de 1970 el psiquiatra Herbert Freudenberger quien fuera el responsable de los cuidados alternativos de la salud y Christine Maslach psicóloga social, ella tomo en consideración las emociones de los trabajadores; generaron su aporte inicial al evidenciar que el síndrome de burnout no se generaba como un resultado común.

Otero (2011) señalo que la información brindada por Maslach en sus primeros estudios y artículos fueron basados en las entrevistas realizadas a personal que laboraba en áreas con indicadores de estrés y presión laboral considerándose a aquellos que tenían experiencia en servicios que generen relaciones humanas y protocolos o procesos de cuidados de la salud, es decir aquellos que por la naturaleza de su función podrían tener estresores interpersonales y emocionales. Se entrevistó a un grupo de trabajadores con cuadros clínicos de estrés, quienes mostraron que las acciones asumidas para contrarrestarlas son sumamente importantes y forman parte de la identidad del profesional y conducta laboral.

Gil Monte y Peiro (Gil Monte & Peiro, 1997) hacen referencia que el Síndrome Burnout es una sensación de agotamiento, desengaño y desidia laboral, manifestándose en aquellas personas que si trabajo se caracteriza por brindar servicios a terceros.

Fase Empírica

Desde 198, las investigaciones relacionadas al síndrome de burnout fueron de tipo empíricas y sistemáticas, para ello se hizo uso de instrumentos como cuestionarios, refuerzos teóricos lo que conllevó a que los investigadores inicien la producción de modelos explicativos sistematizando la información y las consecuencias que surgieron de los procesos preventivos asumidos y los tratamientos propuestos para el síndrome de burnout (Otero, 2011).

Esta segunda etapa fue liderada por Maslach quien mediante su trabajo realizado a través de entrevistas a personal de distintas áreas laborales (salud, social, leyes, entre otros) pudo gestionar la definición dimensional del síndrome de burnout, lo que permitió que este sea considerado como un estrés crónico que tiene como consecuencia el distanciamiento emocional hacia los clientes, la misma que es padecido por los trabajadores cuyo labor se caracteriza por entablar relación directa con los usuarios. Esta definición permitió que junto con Jackson se pudan determinar los parámetros específicos sobre el síndrome de burnout debido a que se inician investigaciones que incluye otras ocupaciones profesionales en comparación con las mencionadas inicialmente.

Para Maslach y Jackson, el dimensionamiento del burnout está determinado por lo siguiente: el agotamiento emocional o también denominado el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

- Agotamiento Emocional: En este caso el paciente muestra cansancio y fatiga a tal punto que en algunas oportunidades manifiesta que ya no puede más consigo mismo como consecuencia de la fatiga física y psíquica.

Ello ocasiona que se desconecte tanto cognitiva como psíquicamente de sus labores, a pesar de ello va a aparentar que puede sobrellevar la carga laboral,

- **Despersonalización:** el paciente genera respuestas y actitudes negativas en especial frente a sus compañeros de trabajo, debido al estrés crónico por el que atraviesa conllevando a que los sentimientos ocasionen irritabilidad y desinterés por dar cumplimiento a sus tareas en el trabajo, desmotivándolo generando distanciamiento, cinismo e ironía en su trato, así también en ocurrencias laborales pueden tender a atribuir la responsabilidad como consecuencia de sus inconvenientes o frustraciones y bajo rendimiento, usando en algunos casos términos inadecuados o etiquetas despectivas.
- **Falta de Realización Personal:** No tienen las competencias o capacidades para efectuar sus labores eficientemente, lo que conlleva a que la institución o empresa en la que se desempeña o ellos mismos generen pérdidas o errores, lo que también puede generar inconvenientes internos como falta de tolerancia con otros trabajadores, baja autoestima e intolerancia a la presión laboral, definiendo un déficit en el rendimiento en el trabajo.

3.2.2.2.2. Modelo desde la Teoría Sociocognitiva del Yo

Gil Monte y Peiro (1997) Indican que el factor psicológico es determinante en la intervención y acción en el comportamiento y funcionamiento humano como parte del pensamiento alusivo, así como también se caracteriza por dar gran importancia a las variables del self, autoconfianza, autoconcepto, etc. Determinando las causas más importantes que a continuación se detalla:

1. Las cogniciones de la persona tiene influencia en la forma que perciben la coyuntura de su entorno, sin embargo, sufren algunos

cambios a razón de sus efectos y consecuencias que desencadenan.

2. El empeño que pone la persona con el fin de lograr sus objetivos y la autoconfianza del mismo será quien determine sus consecuencias emocionales.

a. Modelo de Competencia Social de Harrison

Martínez Perez (2010) señala que las principales causas asociados al Síndrome Burnout son la emulación y la capacidad observada.

Esto explica que un buen número de trabajadores que laboran en diferentes áreas de manera asistencial al inicio se sienten llenos de energía, sentimiento de altruismo y ponen mucho empeño para ayudar a los demás, con el transcurso de la jornada laboral habrá circunstancias motivantes u obstáculos que determinaran la eficacia del trabajo, considera que el factor de ayuda facilitara el trabajo al empleador y los inconvenientes dificultará el trabajo a la persona.

b. Modelo de Pines (1993)

Pines (1993) señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout reside cuando la persona durante el cumplimiento de sus labores intenta dar respuesta a sus vacíos existenciales, sin éxito alguno. Estas personas encuentran el sentido a su coexistencia cuando realizan trabajos humanitarios. Este modelo resulta siendo impulsador y sostiene que existe mayor probabilidad de desgaste en aquellas personas que poseen altas expectativas de su trabajo. Sin embargo, un empleador con bajas expectativas puede padecer estrés, enajenación, depresión o extenuación, mas no desarrollara el Burnout. En consecuencia, este modelo define al Síndrome de Burnout como un colapso que desencadena un agotamiento físico, emocional y mental debido a las altas expectativas del trabajador para posterior padecer episodios de estrés crónico. El proceso de desengaño de los trabajadores reducirá su capacidad de adaptación lo que conllevará al padecimiento de Burnout.

c. Modelo de autoeficacia de Cherniss

Para Cherniss (1993) el Síndrome Burnout tiende a desarrollarse cuando los trabajadores tienen grandes expectativas y metas en el campo laboral. Sobre todo, cuando se sienten motivadas y muy identificadas por la función que realizan, atribuyéndole la razón de su coexistencia; pero cuando fracasan en el intento de obtener sus metas se sienten frustrados y siente que nunca llegaron a obtenerlos.

Es importante señalar que, frente al estrés en situaciones amenazantes, y la capacidad de afrontar situaciones de adversidad de manera exitosa, el tener autoestima autoeficacia en niveles elevados permitirán hacer frente a lo antes mencionado

d. Modelo de Thompson y Cooper

Thompson, Page y Cooper (1993) nos indica la presencia de 4 elementos que intervienen en el apareamiento de Burnout, señalando que la confianza en sí mismo juega un papel importante.

- Desacuerdo entre los recursos brindados y las exigencias laborales.
- El nivel de autoconfianza
- Esperanza de éxito
- Sentimientos de autoconfianza

La persona con alto nivel de entendimiento se caracteriza por percibir y enfocarse en experiencia de estrés, percibiendo altos niveles de estrés que las personas con bajo nivel de entendimiento.

3.2.2.2.3. Modelos etológicos basados en la Teoría de Intercambio Social

En este modelo la comparación social es determinante en el sentido que se considera que el burnout aparece como consecuencia de una comparación entre pares con sus ganancias o equidad de las tareas realizadas; es decir aquí se incluyen aquellas personas que consideran que perciben ingresos por

debajo de lo que se merecen como consecuencias de las labores realizadas a cambio de su participación personal y esfuerzo (Gil Monte & Peiro, 1997).

a. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli

Según Buunk y Schaufeli (1993) existen 2 tipos de causas de Burnout, siendo una de ella considerada como la interrelación con sus pacientes mientras que la otra considera temas sociales como la asimilación al grupo de trabajadores.

Existen tres variables que desarrollan este Síndrome:

- 1) La incertidumbre:
- 2) Percepción de Equidad:
- 3) Falta de control:

Respecto a los procesos de incorporación y asimilación social, el personal sanitario no busca apoyo, al contrario, evitan contacto con sus iguales.

b. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy

Hobfoll y Fredy (1993) consideran que los trabajadores pueden ver amenazada su motivación lo que conllevaría a un estrés crónico considerándose en este caso Burnout por la teoría de la conservación de los recursos.

Para disminuir las puntuaciones que ocasionan el síndrome de Burnout se debe de aumentar los recursos de los empleados con el fin de disminuir la inseguridad. También renovar las apreciaciones y conocimientos del personal a fin de reducir los niveles elevados de estrés.

3.2.2.2.4. Modelos etiológicos desde la Teoría Organizacional

Estos modelos están definidos por fundamentarse en los agentes estresores que se desarrollan en un ámbito organizacional y de las destrezas de contrarresto que emplean los trabajadores ante el Burnout. Estos modelos mencionan que los aspectos como son: El rol de funciones, percepción de apoyo, la organización, la templanza y la cultura de la empresa junto a los mecanismos para afrontar los episodios que pongan en riesgo la

organización, influyen en el surgimiento del síndrome. En consecuencia, los principios se transforman según el tipo de estructura organizacional y el apoyo social por parte de otras empresas. Un modelo, el Burnout puede originarse por extenuación emocional en una institución burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en instituciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por alteración del rol y trances entre los trabajadores.

a. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Según este modelo se considera que el burnout es un problema laboral ocasionado por dimensiones como:

Despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) indica que los trabajadores pueden perder la motivación por ejecutar una labor eficiente y eficaz, es decir su compromiso con sus funciones, a consecuencia del estrés evidenciado por el exceso de trabajo, ello genera problemas de autoestima y autoimagen, cambios de ánimos, siendo el trabajador más irritable de lo usual.

b. Modelos de Cox, Kuk y Leiter

Cox, Kuk y Leiter (1993) sugiere desde el punto de vista transaccional del estrés laboral que el burnout es un estrés crónico producto de la sobrecarga laboral lo que conlleva a que el trabajador no genere habilidades que le permitan hacer frente y contrarlar eficientemente la sintomatología del síndrome.

Los autores antes mencionados también señalan que el agotamiento emocional está relacionado con indicadores psicológicos como la generación de estrés crónico o síndrome de burnout, inclusive consideran que el proceso de despersonalización se puede incluir como una técnica de afrontar el agotamiento emocional, así como la realización personal es producida por el escaso conocimiento y aceptación de padecer de estrés crónico.

c. Modelo de Winnubst

Winnubst (1993) centra su atención en identificación de la relación entre la distribución del organigrama de la empresa, clima, cultura y el apoyo a la sociedad.

El Síndrome Burnout va a depender de la forma de distribución del organigrama de la empresa y del apoyo social. En las instituciones el burnout es considerado una consecuencia del estrés crónico debido al cansancio psicológico o emocional debido al trabajo excesivo o a la rutina de labores realizadas, la monotonía y el escaso mecanismo de control de actividades realizadas.

Winnubst al igual que otros autores también considera que el burnout afecta a todo trabajador o profesional que genere estrés crónico producto de la excesiva carga laboral, y no solo a aquellos trabajadores que dan cara al público o tienen que lidiar con otras personas o pacientes, quienes en múltiples ocasiones pueden generar un reclamos o quejas llevando a niveles de estrés o carga emocional excesiva a los trabajadores.

3.2.2.2.5. Modelo desde la Teoría Transaccional

El presente modelo considera los factores personales e inclusive los interpersonales y organizacionales como agentes causales del síndrome de burnout, ello debido a que algunos trabajadores no han desarrollado las capacidades personales que le permitan hacer frente al nivel de exigencia laboral y con ello se evite el estrés laboral dando una respuesta efectiva a los niveles de carga laboral.

a) Modelo de Gil-Monte y Peiró

Gil Monte y Peiro (1997) indicaron que el burnout considera indicadores personales y organizacionales de la institución o empresa, lo que conlleva una relación con las habilidades y capacidades del trabajador, y que el síndrome surge como consecuencia de un estrés crónico originado por múltiples causas como la sobrecarga de tareas o funciones, conflictos

laborales, honorarios recibidos y la comparación social en consideración de la labor desempeñada y los estipendios recibidos por lo realizado. es preciso indicar que en ello también se debe considerar factores previos o ajenos directamente a la situación laboral, es decir la salud física y mental del trabajador así como el factor familiar quienes muchas veces pueden ser un factor atenuante o de incremento al estrés del personal.

3.2.2.3. Discriminación con otros constructos

El término Burnout dio origen a diversos debates por el desconcierto que surge al momento de distinguirlo con otras definiciones, pero Shirom (1989) afirma que el Burnout no se relaciona con otras definiciones del ámbito psicológico. Enfocándonos rigurosamente en las discrepancias del Burnout con otras definiciones psicológicas y psicopatológicas, se pone de manifiesto que este síndrome se diferencia del estrés general, estrés laboral, fatiga física, depresión, tedio o aburrimiento, insatisfacción laboral; pese que se presenten similares síntomas o similares métodos de evolución. Precisemos las diferencias.

1. Entre Estrés General y síndrome de Burnout.

Es posible distinguirlo con facilidad ya que el primero es un proceso psicológico en la que intervienen aspectos positivos y negativos, a diferencia del Burnout que solo se caracteriza por presentar aspectos negativos para la persona y el entorno social que lo rodea. Es indiscutible que el estrés general se puede desencadenar en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana y actividades que realiza el ser humano en comparación del Burnout, que como la mayoría de los expertos precisan, es un síndrome que se desarrolla exclusivamente en el ámbito laboral.

2. Fatiga física y Síndrome de Burnout

Resulta de fundamental importancia prestar atención al proceso de mejora del paciente, para lograr diferenciar la Fatiga Física del Síndrome de Burnout Pines y Aronson (1988) toda vez que el Burnout se diferencia por su lenta recuperación y seguida

de sentimientos recónditos de desilusión, a diferencia de la fatiga física que se caracteriza por una recuperación más rápida y en algunos casos se puede apreciar que experimentan sentimientos de satisfacción personal por haber alcanzado el éxito.

3. Depresión y Síndrome de Burnout

Leiter y Durup (1994) a través de sus investigaciones empíricas demostraron que los modelos de progreso y razón eran diferentes, aunque en algunos casos podrían compartir un par de síntomas. Se tiene evidencia que la depresión tiene una correlación significativa con el Cansancio Emocional, mas no con las otras dos dimensiones del Burnout como son la baja realización personal y la despersonalización o cinismo. La culpa es una de las sintomatologías más resaltantes de la depresión, a diferencia del Burnout la sintomatología que prevalece es el furor o la ira. Sin embargo, según las investigaciones realizadas por Feudenberg (1974) define que la depresión es una de las sintomatologías más notables del Burnout. La teoría de Conservación de Recursos (COR) Hobfoll (2001) propone que la sintomatología que caracteriza a la depresión podría surgir posteriormente como Burnout.

3.2.2.4. Factores del síndrome de burnout

El síndrome de burnout es provocado por variadas causas, principalmente por el agotamiento, el estrés, conflictos en el desarrollo del orden, inconvenientes monetarios, exceso de carga laboral, ausencia de la motivación, disconformidad formativa y el retraimiento (Lopez Caballeira, 2017).

Existen componentes que incrementan las posibilidades del padecimiento de Burnout, las mismas que a continuación se detallan:

3.2.2.4.1. Componentes Personales:

1. Edad: En concordancia a las experiencias vividas.
2. Sexo: Sugieren que el sexo femenino desarrolla con mayor frecuencia las capacidades de resiliencia ante el estrés laboral.

3. Familia: Considerados como una red de soporte en ausencia de problemas.
4. Personalidad : Rasgos de exigencia, perfeccionista, mínimos niveles de paciencia, débil emocionalmente posee mayor probabilidad de padecer Burnout.
5. Inadecuada formación profesional: Conocimientos teóricos desarrollados mas no llevados a la práctica, dificultad para resolución de problemas, bajo desarrollo de control de emociones al enfrentarse ante situaciones antagonistas y falta de desenvolvimiento en el entorno del trabajo.

3.2.2.4.2. Factores laborales:

Hace referencia al entorno del trabajo, lugar donde ejecutará sus conocimientos teóricos realizando sus prácticas profesionales, rotaciones en las diferentes áreas de la empresa, agendas, distribución del personal, probables problemas con los compañeros de trabajo, exceso de carga laboral, nerviosismo al asumir compromisos laborales.

3.2.2.4.3. Factores sociales:

El deseo de obtener un distintivo que le permitirá escalar a un nivel social y económico más alto.

3.2.2.4.4. Factores ambientales:

Ausencia de aliados que brindan soporte y dificultades no reguladas.

3.2.2.4.5. Factores desencadenantes:

Niveles bajos de estima personal e inestabilidad emocional al momento de ejecutar las actividades propias a su función, así como también cansancio por la excesiva carga laboral y baja autosuficiencia, la disminución del rendimiento laboral a causa de las exigencias laborales, desconocimiento de los cargos y labores que se les fueron asignadas, apreciación de desigualdad en el contexto laboral, problemas al entablar las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, restricciones y

desinterés por partes de los directores o jefes de área percibiendo la ausencia o mínima participación de los mismos al tomar una decisión, bajo crecimiento laboral.

3.2.2.5. Dimensiones del Síndrome de Burnout.

Las 3 dimensiones que componen el Síndrome de Burnout son las siguientes: Agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Maslach & Jackson, 1981).

El agotamiento emocional describe a una disminución de los elementos apasionados y a la emoción de que el individuo no tiene nada que entregar a las personas de su entorno, acompañado de señales anatómicas y psicológicas como, por ejemplo: la extenuación, la zozobra y la cólera.

La despersonalización narra el progreso de comportamientos nocivos e insensibles hacia los consumidores o recipientes de actividades comerciales y hacia los condiscípulos, quienes conducen con bastante periodicidad el pensamiento de que son el indiscutible origen de las complicaciones. Se relaciona con un comportamiento cínico y que no manifiesta ninguna referencia con el entorno social, con la incomunicación de las personas, con la catalogación desdeñosa para conceptuar a los demás y las tentativas de hacerlos culpables del fracaso y la decepción propia en el acatamiento de las obligaciones de carácter laboral.

La baja realización personal, se reseña a la apreciación de que las probabilidades de resultado en la labor se han desvanecido junto con experiencia de frustración y emociones de autoestima baja. Habitualmente perjudica a la utilidad laboral, con base en una autoevaluación de oposición, velada con una forma de supremacía que redobla los reforzamientos simulando importancia y dedicación mayúscula que a la larga ahondan el Burnout.

3.2.2.6. Manifestaciones del Síndrome de Burnout

La fatiga causada por el estrés laboral vienen generando dos prototipos de cualidades: El primero está caracterizado por la desilusión de la labor que desempeña, agotamiento emocional y desgano, sin embargo se evidencian bajos niveles de culpa; y el segundo, conformado por trabajadores con niveles altos de deterioro y manifiestos sentimientos de culpa que terminan influyendo en el hacer profesional desencadenando ascendientes errores laborales disminuyendo notablemente la eficacia en su atención (Gil-Monte P. , 2005).

El Burnout está caracterizado por las siguientes manifestaciones:

- Forma de inicio: Tiene un origen brusco, la sintomatología y su intensidad es diferente en cada persona.
- Negación: El trabajador pasa por desapercibida la sintomatología que caracteriza al Burnout, justificándola como como un proceso de infortunio personal o laboral.
- Irreversibilidad: Estiman que un 5 – 10% de los casos son definitivos, sin embargo, algunos autores indican que todos los casos son irreversibles ya que solo se puede tratar el estrés crónico mas no existe tratamiento que garantice una mejora del Burnout.

El Burnout posee una variedad de manifestaciones clínicas, comprendidas en un cansancio de larga data.

3.2.2.6.1. Manifestaciones somáticas:

En las manifestaciones somáticas experimentan dolores de cabeza, dolores musculares, cansancio crónico, variaciones en el ciclo del sueño, presión cardiaca elevada, trastornos alimenticios y dificultad respiratoria, peligro de padecer Diabetes tipo 2, Dislipidemias, enfermedades coronarias.

3.2.2.6.2. Manifestaciones emocionales:

Aspereza, sentimientos de rencor, niveles bajos de entereza, dificultad para conciliar sueño, desazón, depresión e intervención de la psicofarmacología (Salvagioni, y otros, 2019).

3.2.2.6.3. Manifestaciones conductuales:

Actitud evasiva, indiferente, frenética, niveles bajos de amabilidad con su entorno social, dificultad para concentrarse, actitudes violentas, retraimiento, desgano, riesgo de consumo de sustancias psicoactivas.

3.2.2.6.4. Manifestaciones cognitivas:

Alteración de la autoestima, imposibilidad de ejecutar el trabajo solicitado y niveles bajos de la capacidad de resolución de problemas, disconformidad en la ejecución de sus labores, sentimientos de frustración y bajos niveles de logros personales.

3.2.2.6.5. Manifestaciones defensivas:

Falta de adaptabilidad y negación a estresores, desviando su atención hacia otros escenarios, como método evasivo debido a la incomodidad que producen.

3.2.2.6.6. Manifestaciones sociales y relaciones interpersonales:

Perspectivas negativas y conflictos con su entorno social, inconvenientes en el trabajo y con la familia, ambiente tenso y retraimiento.

Los síntomas antes señalados pueden agravarse en un entorno laboral conflictivo, con trances, pésimas relaciones interpersonales con el grupo, dificultades para adaptarse a las exigencias del trabajo, falta de compromiso en el cumplimiento de sus funciones, desencadenando como resultado un pésimo rendimiento laboral y deterioro en las expectativas de vida.

3.2.2.7. Estrategias de intervención sobre el burnout

(Gil.Monte, 2006) Plantea que las estrategias de intervención sobre el burnout deben contemplar tres niveles

3.2.2.7.1. Estrategias Individuales.

En el marco de esta estrategia se deben incluir los métodos concedores de la autoevaluación y el fomento de habilidades cognitivo-conductuales, que permiten prescindir o aminorar las causas del estrés, impedir el surgimiento de sintomatología del estrés, o contrarrestar los resultados negativos de tal experiencia. Mientras que el uso de habilidades de control o enfocadas en la

adversidad previene el padecimiento del burnout, el empleo de estrategias de asilamiento, huida y enfocadas en la emoción, provee la aparición del síndrome. Es preciso indicar que existen otros factores de confrontamiento al burnout como, por ejemplo: Dejar los inconvenientes laborales al terminar la jornada de trabajo, brindarse pequeños instantes de descanso durante la ejecución del trabajo y plantearse objetivos claros que sean posibles de lograr.

3.2.2.7.2. Estrategias Organizacionales

Estas estrategias corresponden a la supresión o reducción de los agentes que vienen originando estrés en el ámbito organizacional ocasionando el surgimiento del síndrome. Dentro de esta estrategia, las organizaciones deben fomentar la creación de programas preventivos con el objetivo de lograr una mejora en el contexto y clima organizacional, al igual que, incentivar la fomentación de programas de progreso organizacional, mediante la conformación de grupos eficaces de trabajo. Desde el punto de vista organizativo el síndrome se puede evitar mediante estrategias o mecanismos como: reformar y modificar el lugar de trabajo, implantar objetivos firmes para las funciones de los empleados, incrementar los incentivos y reconocimientos por el esfuerzo realizado por los trabajadores, implantar escalones claros de jerarquía y mejorar el soporte de comunicación organizacional (Gil.Monte, 2006).

3.2.2.8. Globalización del Burnout.

Las instituciones públicas en el siglo XXI, establecen metas que de lejos exceden los recursos. El desbalance sistémico entre requerimientos y capitales promoviendo el agotamiento y reducción de la autoeficacia profesional, sin embargo, la alienación de los valores corporativos, disminuye la colaboración de los abastecedores en su jornal laboral o en el servicio recibido. Los principios inherentes en la globalización prometen eternizar el burnout por intermedio de la información/servicio de las organizaciones (Schaufeli, Leiter , & Maslach, 2009).

3.3. Marco conceptual.

1. **Crecimiento personal:** Se entiende como el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad (Arias Montoya , Portilla de Arias , & Villa Montoya, 2008).
2. **Autoimagen:** La autoimagen es la valoración que tenemos en relación con nosotros mismos, el grupo de referencia más cercano y las relaciones que establecemos con las personas son determinantes para crear la idea que tengamos sobre nuestro cuerpo y las evaluaciones que hagamos de él (Riso, 2014).
3. **Eficacia:** La eficacia se refiere a nuestras capacidades para alcanzar las metas y objetivos que nos proponemos, es decir está vinculado con el grado de consecución de nuestros propósitos, mientras que la eficiencia es la correlación entre los recursos utilizados y los logros alcanzados (Porporatto, Que significado, 2021).
4. **Autonomía:** La autonomía significa auto-legislación, lo que implica que la validez de una norma depende de que sus destinatarios decidan hacerla válida (Sieckmann, 2008).
5. **Crimen organizado:** Actividad delictiva desarrollada por tres o más personas, unidas por vínculos jerárquicos o de relación personal que permite a sus dirigentes obtener beneficios o controlar territorios, mercados nacionales o extranjeros mediante la violencia, intimidación o corrupción (DEJ, 2020).
6. **Fase empírica:** En esta fase, se realiza la difusión de los resultados, puesto que la utilidad de una investigación depende en gran medida de que sus resultados sean aplicados en la práctica o de que estos consigan ampliar el conocimiento de la disciplina en la que el estudio se desarrolla (Salusplay, 2021).
7. **Coyuntura:** Es el conjunto de circunstancias que se dan en una determinada ocasión, es decir conjunto de situaciones económicas, políticas, sociales, etc. que tiene desarrollo en un momento específico (García, 2020).

- 8. Globalización:** Es un proceso de unificación mundial de los ámbitos económico, político, tecnológico, social y cultural, que ha convertido a los diferentes países del mundo en un lugar cada vez más intercomunicado. En tal contexto, este proceso ha hecho del mundo un espacio global (Imaginario, 2020).
- 9. Socio cognitivo:** Basada en el aprendizaje por imitación u observación de los otros. Debe darse en un contexto social de al menos dos personas, para que haya un observador y un modelo a imitar (Psicología del aprendizaje, 2016).
- 10. Competencia social:** Está relacionada al desarrollo de la conciencia de salud física, mental y la vida saludable, tanto individual como grupal. Además, se busca el crecimiento moral correcto referido a las relaciones interpersonales (Universia, 2019).
- 11. Estrés laboral:** Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales (OPS, 2016).
- 12. Incertidumbre:** Es una expresión que manifiesta el grado de desconocimiento acerca de una condición futura, pudiendo implicar una previsibilidad imperfecta de los hechos, es decir, un evento en el que no se conoce la probabilidad de que ocurra determina situación (Porporatto, 2021).
- 13. Interacción:** Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones, etc (RAE, 2021).
- 14. Etiología:** Es la rama de la ciencia que se encarga del estudio y análisis de la causa o génesis de las cosas, fenómenos o situaciones (Castillero Mimenza, 2021).
- 15. Estresores:** Los estresores son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Se pueden encontrar muchas

situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas (Sanidad, 2020).

- 16. Psicósomático:** Es la correspondencia entre los componentes psicológicos y los fenómenos fisiológicos en general y de los mecanismos en la patogenia; pero, en un sentido más amplio, se refiere a una filosofía que hace hincapié en los aspectos psicosociales de las enfermedades (Lemos Hoyos, y otros, 2008).
- 17. Relaciones interpersonales:** Son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno (Porporatto, 2021).
- 18. Equidad:** Es la acción de dar a cada individuo, por diferente que sea, lo que este se merece o se haya ganado. La palabra proviene del latín y suele hacer referencia, en su traducción, a igualdad. (Coll Morales, 2020).
- 19. Autoconfianza:** Es el hecho de que una persona crea en sus propias responsabilidades para realizar una tarea es decir tener confianza personal para enfrentar situaciones muy exigentes, tomar decisiones o dar opiniones y gestionar los errores de forma constructiva (Lora, 2017).
- 20. Presión laboral:** Es la capacidad para realizar un trabajo cuando el tiempo requerido para su realización es limitado. Implica excesiva carga laboral, mayor compromiso, disminución de la disponibilidad de tiempo y cómo mantener la calma (Martinez, 2018).

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Tipo y enfoque de investigación.

La presente investigación es tipo básica ya que se caracteriza por tener como prioridad la recolección y el estudio de datos que ayuden a incrementar los conocimientos de las teorías ya existentes (Tam Malaga, Vera, & Oliveros Ramos, 2008).

Asimismo, es de enfoque cuantitativo pues se utiliza la recolección de información y el estudio de los mismos a fin de contestar las interrogantes de la investigación y comprobar las hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, y el empleo de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestro, etc. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2014) .

Nivel correlacional puesto que analiza la relación existente entre las variables la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial Juliaca, 2021 es decir primero se obtuvo la información de forma independiente de cada variable para después cuantificar, analizar y establecer las vinculaciones (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2015).

4.2. Diseño de investigación.

Esta investigación presenta un diseño de estudio no experimental de corte transversal puesto que no se manipuló las variables, posee control directo sobre estas; solo se examinan los fenómenos de la manera que se den en su contexto original para poder ser estudiados (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2015).

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población.

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2015) es la agrupación de todos los casos que coincidan con una secuencia de especificaciones. Las poblaciones tienen que ubicarse precisamente en el ámbito de sus características de propiedades, periodos y lugar.

En esta investigación la población estuvo constituida por 150 efectivos policiales de la Comisaria Sectorial Juliaca, 2021.

4.3.2. Muestra

Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2015) una muestra es “un subgrupo de la población” es decir, es un subconjunto de elementos que corresponden a ese conjunto determinado en sus características al que denominamos población”

El tamaño de muestra fue determinado con la fórmula de muestreo siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Nivel de significancia 1.96 (95%)

e = Margen de error o nivel de significación (5%)

p = Probabilidad éxito o aciertos (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

La muestra estuvo constituida por 109 efectivos policiales de las diferentes secciones de la comisaria Sectorial Juliaca, con un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error.

4.3.3. Muestreo

Teniendo en consideración a Hernández, et al. (2015), es un muestreo probabilístico aleatorio debido que todos los efectivos policiales tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio son generalizados a toda la población.

4.4. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

4.5. Hipótesis Específicas

H.E.1. Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H.E.2 Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H.E.3 Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H.E.4. Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H.E.5. Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

4.6. Variables

Para esta investigación se ha considerado las siguientes variables:

4.6.1. Variable 1 Resiliencia.

La resiliencia se define como la capacidad que posee una persona para alcanzar el éxito, existir, desenvolverse de forma positiva y ser socialmente aceptable a pesar del estrés que, desencadenada las experiencias negativas, es decir es la facultad para experimentar momentos exitosos a pesar de padecer estrés o vivenciar episodios negativos (Vanistendael, 1996).

4.6.2. Variable 2 Síndrome de Burnout.

Definen al Burnout como una expresión comportamental del estrés laboral, caracterizándolo como un síndrome conformado por 3 dimensiones: El cansancio emocional, despersonalización y dificultad en la realización

personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas. (Maslach & Jackson, Maslach Burnout Inventory. Consulting Psychologist Press, 1982).

4.7. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
RESILIENCIA	Según Wagnild y Young (1993)“La resiliencia es aquella capacidad de nos permite hacerle frente a las adversidades y a pesar de todo lo experimentado actuar de manera firme, desde la percepción de la psicología se puede entender a la resiliencia como la capacidad que desarrollan los individuos para sobrellevar y salir fortalecidos o más desarrollados pese a los infortunios de la vida diaria”	Puntaje obtenido a través de la “Escala de Resiliencia (RS)”. Se encuentra conformada por 25 enunciados, los cuales puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo y un máximo de acuerdo es 7.	D.1: satisfacción Personal	• (Ítems 16, 21, 22, 25)	Ordinal
			D.2: Ecuanimidad	• (Ítems 7, 8, 11, 12)	
			D.3: Sentirse bien solo	• (Ítems 5, 3, 19)	
			D.4: Confianza en sí mismo	• (Ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24)	
			D.5: Perseverancia	• (Ítems 1, 2, 4, 14, 15, 20, 23)	

SINDROME DE BURNOUT	Maslach y Jackson (1982) lo definen "Como la expresión comportamental del estrés laboral, caracterizándolo como un síndrome conformado por 3 dimensiones: El cansancio emocional, despersonalización y dificultad en la realización personal".	Puntaje obtenido a través de Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días	D.1. Cansancio Emocional:	• (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20)	Ordinal
			D.2. Despersonalización	• (Ítems 5, 10, 11, 15, 22)	
			D.3. - Realización Personal	• (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	

4.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

4.8.1. Técnica.

La técnica que se aplicó para la recolección de datos de la presente investigación es la encuesta, según Iraheta (2016), la define como una técnica de investigación social por excelencia, esto es debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez para la obtención de la información.

4.8.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron son los siguientes:

- Escala de resiliencia de Wagnild y Young
- Inventario “Burnout” de Maslach

4.8.2.1. Ficha técnica del instrumento: Escala de resiliencia de Wagnild y Young

- Autores: Gail M. Wagnild & Heather M. Young.
- Año: 1993
- Objetivo: Establecer las puntuaciones de resiliencia que poseen las personas.
- Administración: Puede ser Individual o colectiva, adolescentes y adultos.
- Estructuración: Consta de 2 factores, las cuales se considera las siguientes áreas:
 - Factor I: Competencia personal Comprende 17 ítems que indica: confianza en sí mismo, autonomía, determinación, resistencia, influencia, creatividad y persistencia. Comprende 17 ítems.
 - Factor II: Autoaceptación de sí mismo y del entorno social Comprende de 8 ítems, simboliza familiarización, equilibrio, maleabilidad y un panorama de vida saludable frente al infortunio.

El instrumento está determinado por estos dos factores, presentando las siguientes características:

- Ecuanimidad:
- Perseverancia:

- Confianza a sí mismo:
- Satisfacción Personal:
- Sentirse bien solo:
- Administración:
- Calificación e interpretación:

La escala consta 25 enunciados, en las cuales los evaluados deben de manifestar su de conformidad y/o disconformidad que está organizada en dos componentes, reflejando cada uno de ellos el concepto de resiliencia.

Los 25 enunciados se evalúan sobre una escala de 7 puntos; a partir del 1 “estar en desacuerdo”, hasta el 7 “estar de acuerdo”. Están descritos en forma positiva y reflejan con exactitud las declaraciones hechas por los examinados. Los resultados varían desde 25 hasta 175 en donde el mayor puntaje se considera que existe una mayor resiliencia (Wagnild & Young, 1993).

Aspectos Psicométricos

- Validez: Las correlaciones positivas en la adaptabilidad (salud mental, física y satisfacción por la vida) y una correlación negativa de depresión demostraron, concurrentemente la validez de la Escala.

Se halló una validez simultánea con medidas semejantes a otras medidas de adaptación tales como moral ($r = 0.28$), complacencia de vida ($r = 0.30$) y depresión ($r = -0.37$). Variando sus relaciones desde 0.67 a 0.84($p < 0.01$) certificando que la resiliencia es intacta en el periodo.

- Confiabilidad: Wagnild & Young (1993) encontraron el equilibrio de esta escala, a través del alpha de Cronbach, hallando en términos generales un valor de 0.94 y de 0.91 para el Factor I de competencia personal y de 0.81 para el Factor II de Aceptación de sí mismo y de su vida.
- Normas: La escala fue evaluada a una muestra conformada por 810 mujeres moradores de comunidades estadounidenses.

4.8.3. Instrumento de Síndrome de Burnout.

- Autores: Maslach y Jackson
- Año: 1981.
- Objetivo: Identificar el grado de prevalencia del Síndrome Burnout y de sus dimensiones.
- Administración: Puede ser Colectiva e Individual.
- Estructuración: El cuestionario calcula las 3 dimensiones que conforman al síndrome:
 - **Cansancio Emocional:** Conformada por 9 ítems. Describe las emociones de cansancio que experimenta una persona a causa del trabajo. Puntuación máxima 54.
 - **Despersonalización:** Consta de 5 ítems. Describe una respuesta fría y distanciamiento hacia las demás personas. Puntuación máxima 30.
 - **Realización personal:** Conformada por 8 ítems. Describe las emociones de competitividad y superación laboral. Puntaje máximo 48.
- Administración: El cuestionario se aplica de 10 a 15 minutos, se le entrega la ficha donde están las preguntas, puede ser aplicada de manera colectiva o individual, dándole como indicación que marque la opción que considere que mejor lo describa, dándoles a conocer que no hay respuestas incorrectas ni correctas.
- Calificación e interpretación: Se considera puntuaciones bajas de MBI cuando oscila entre 1 y 33, entre 34 y 66 nivel medio y de 67 a 99 nivel alto. Niveles altos en las dos primeras dimensiones y niveles bajos en el tercero terminan definiendo el síndrome.

Dicho cuestionario pretender evaluar la periodicidad y la intensidad con la que se padece el Síndrome Burnout. Las contestaciones de los 22 ítems miden las tres dimensiones que la componen: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Aspectos psicométricos

- Validez: La validez del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1986) fue determinada a través de un estudio factorial encontrando tres áreas bien definidas, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
- Confiabilidad: Se encontró que en las tres dimensiones del Inventario de Burnout alcanzaron valores de consistencia interna, alpha de Cronbach 0.90 para agotamiento emocional, alpha 0.79 para despersonalización, y alpha 0.71 para realización personal.
- Norma: La muestra estaba conformada por 1025 personas de distintas profesiones asistenciales: agentes, sanitarias, administradores, educadores, trabajadores sociales, orientadores, empleados de centros de salud, doctores, personal de salud mental y psiquiatras, abogados y otras profesiones.

V. RESULTADOS

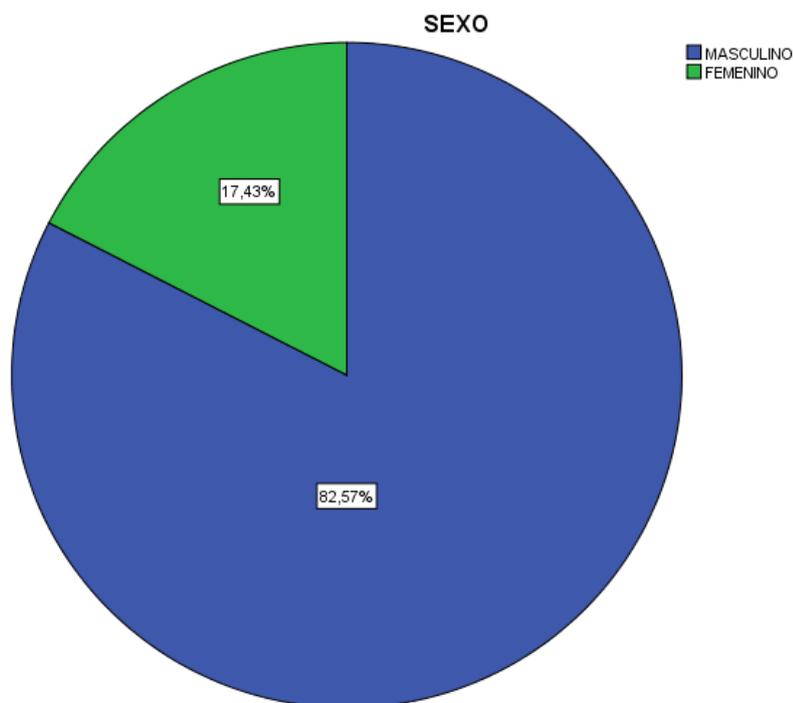
5.1. Presentación de Resultados.

Cuadro 1: Frecuencia y porcentaje según sexo de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	90	82.6	82.6	82.6
	FEMENINO	19	17.4	17.4	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 1: Porcentaje según sexo de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



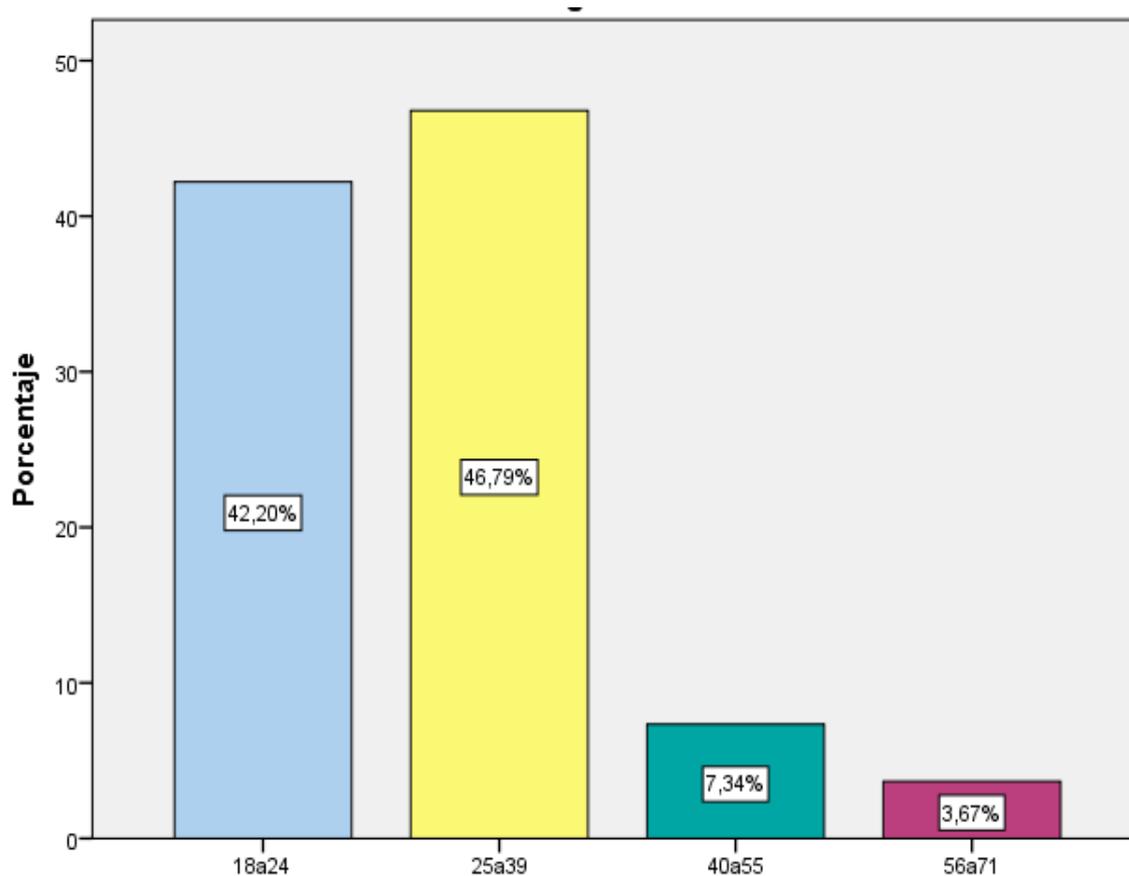
Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 2: Frecuencia y porcentaje según rangos de edad de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 24 años	46	42.2	42.2	42.2
	25 a 39 años	51	46.8	46.8	89.0
	40 a 55 años	8	7.3	7.3	96.3
	56 a 71 años	4	3.7	3.7	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 2: Porcentaje según rangos de edad de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



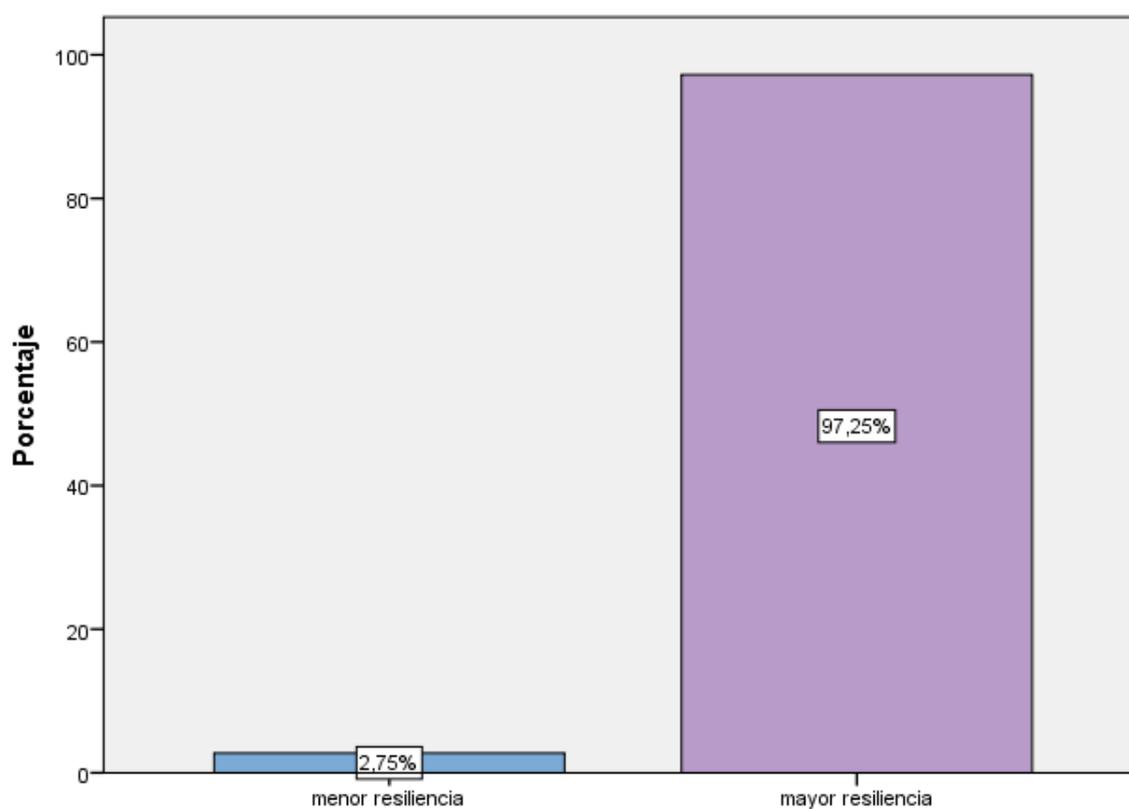
Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 3: Frecuencia y porcentaje de la resiliencia en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	menor resiliencia	3	2.8	2.8	2.8
	mayor resiliencia	106	97.2	97.2	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 3: Porcentaje de la resiliencia en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



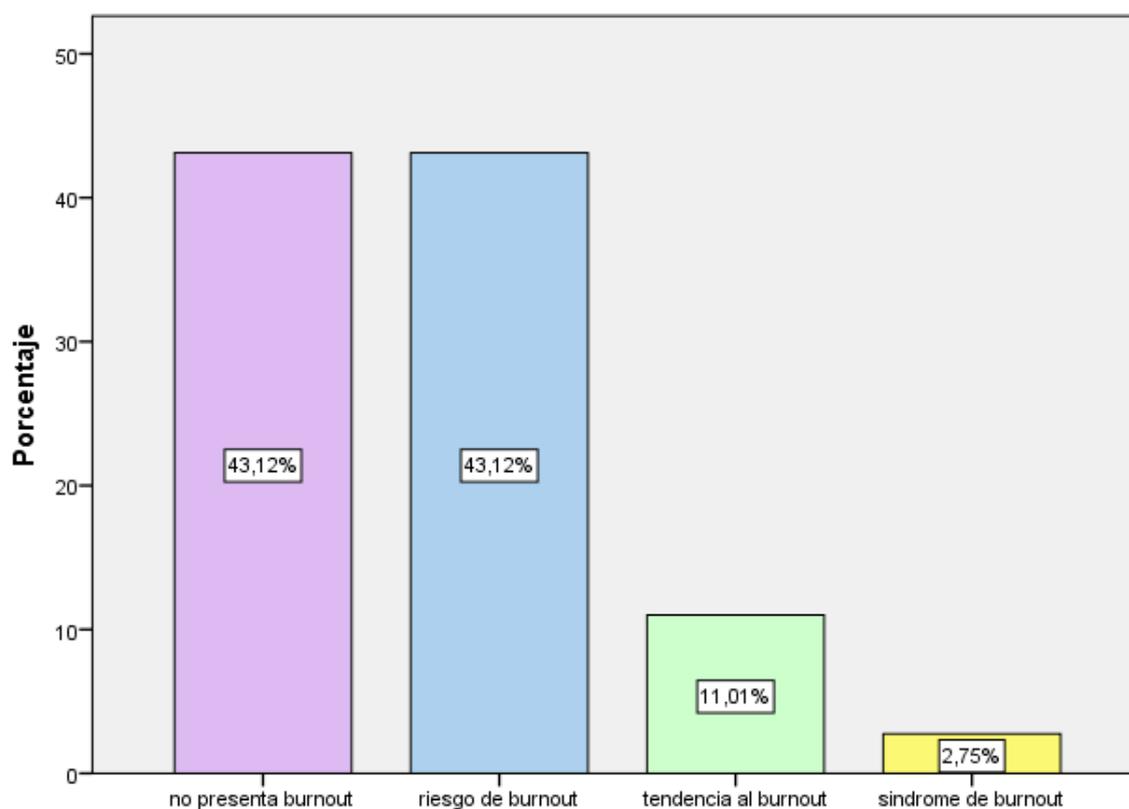
Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 4: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta burnout	47	43.1	43.1	43.1
	riesgo de burnout	47	43.1	43.1	86.2
	tendencia al burnout	12	11.0	11.0	97.2
	síndrome de burnout	3	2.8	2.8	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 4: Porcentaje del síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



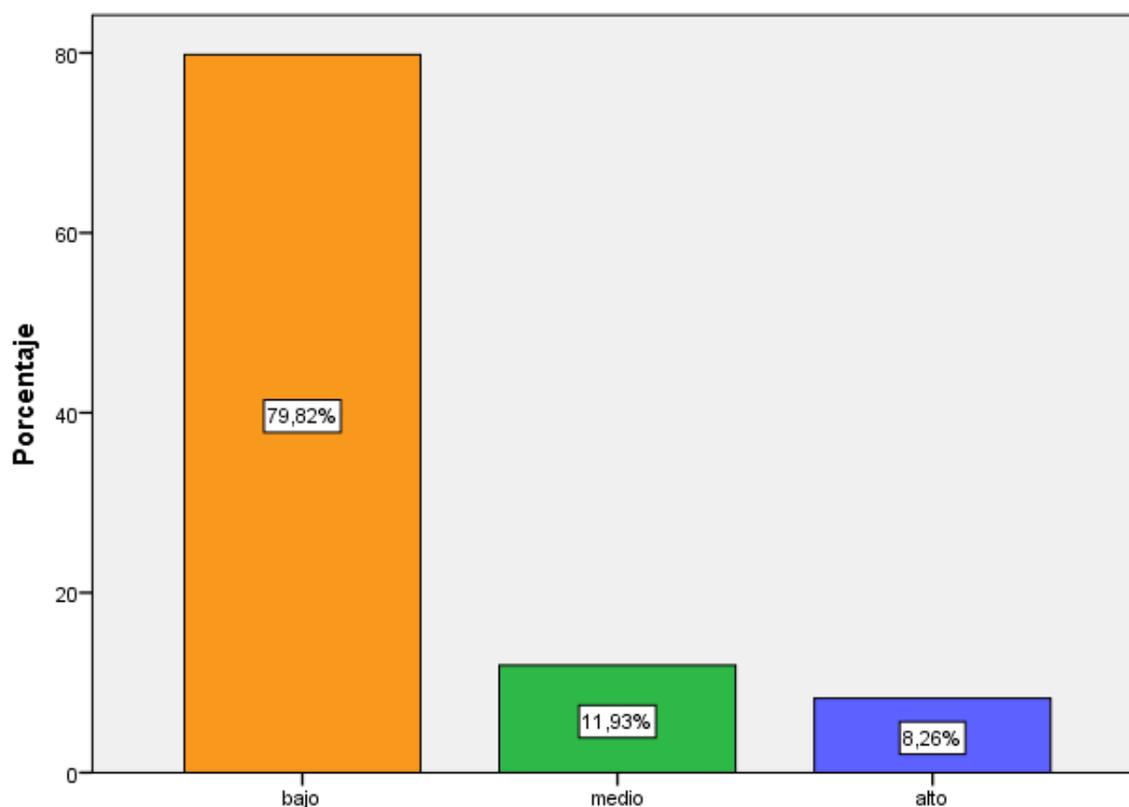
Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 5: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	87	79.8	79.8	79.8
	medio	13	11.9	11.9	91.7
	alto	9	8.3	8.3	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 5: Porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



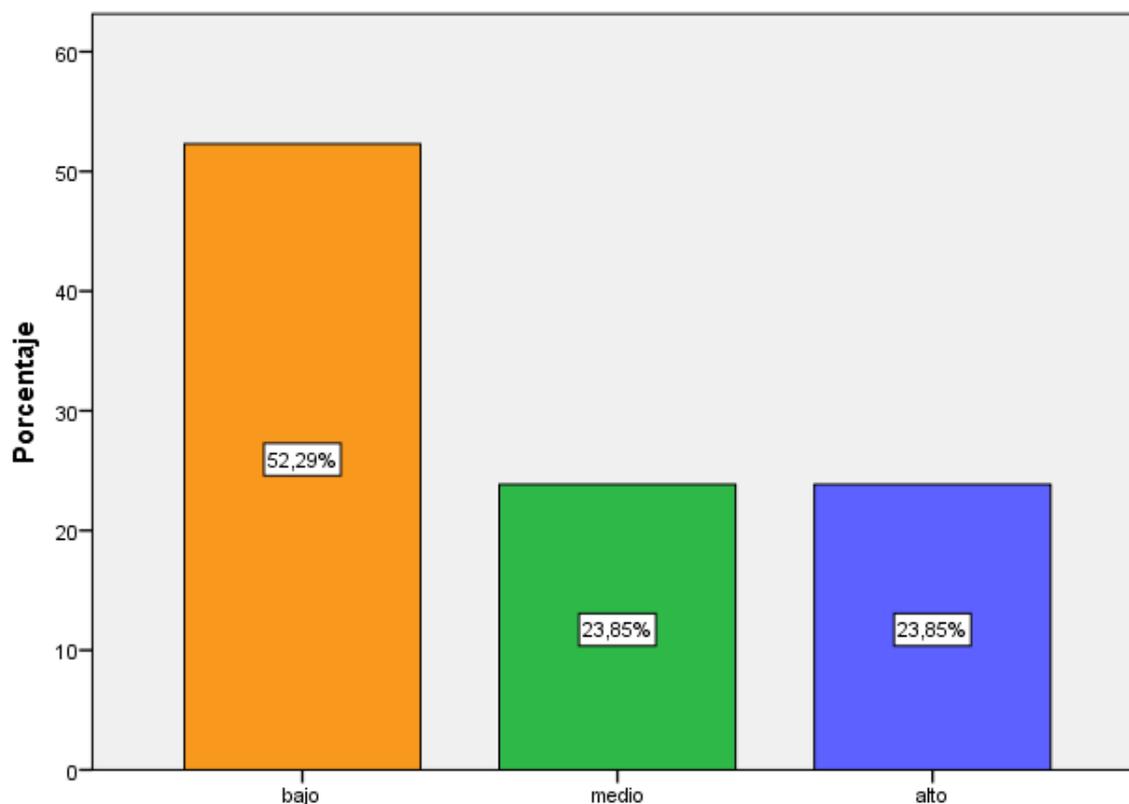
Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 6: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	57	52.3	52.3	52.3
	medio	26	23.9	23.9	76.1
	alto	26	23.9	23.9	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 6: Porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



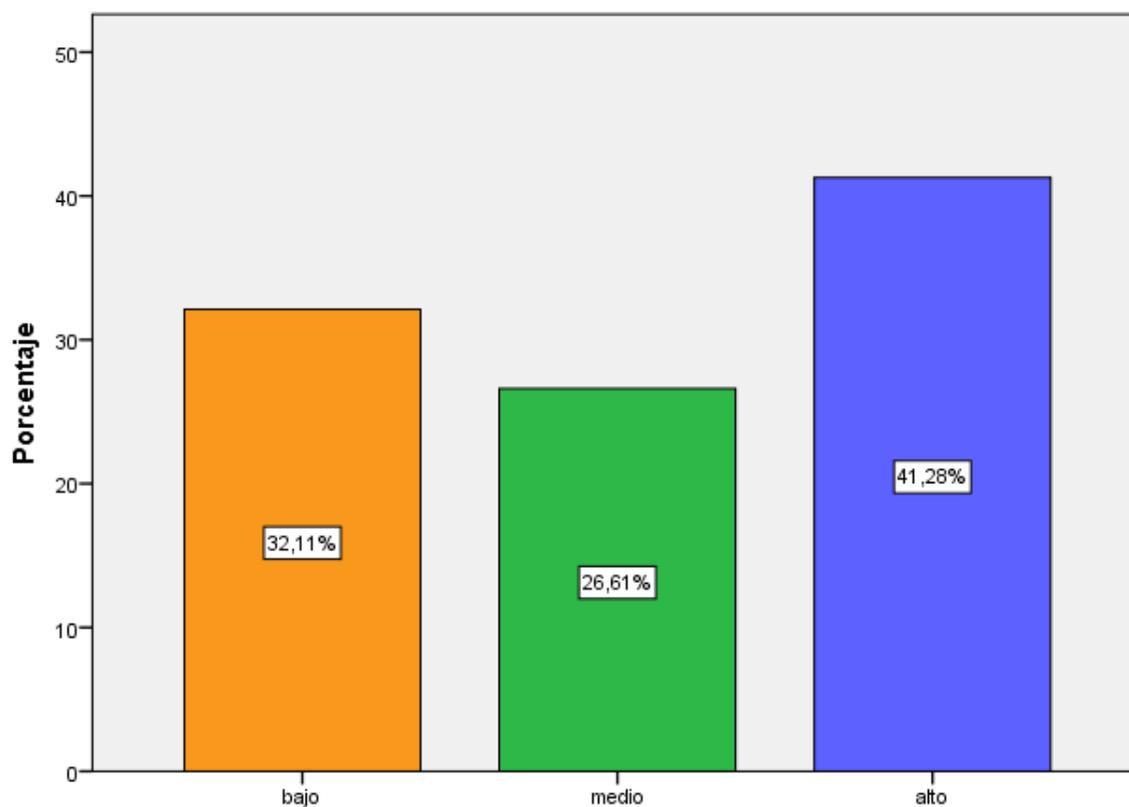
Fuente: Data del instrumento aplicado

Cuadro 7: Frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	35	32.1	32.1	32.1
	medio	29	26.6	26.6	58.7
	alto	45	41.3	41.3	100.0
	Total	109	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado

Figura 7: Porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado

5.2. Interpretación de los Resultados

En el cuadro y figura 1 se muestra la frecuencia y porcentaje según el sexo de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 82.6% (90/109) de sexo masculino mientras que el 17.4% (19/109) de sexo femenino; lo que evidencia el predominio masculino en los efectivos de la comisaría en la que se realizó la investigación.

En el cuadro y figura 2 se muestra la frecuencia y porcentaje según los rangos de edad de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 42.2% (46/109) de los encuestados estuvieron en el rango de edad de 18 a 24 años, el 46.8% (51/109) en el rango de 25 a 39 años, el 7.3% (8/109) entre 40 a 55 años y el 3.7% (4/109) entre los 56 y 71 años; lo que evidencia que el rango de edad predominante en los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación fue entre 25 a 39 años seguida muy de cerca por los de 18 a 24 años, por lo que se puede observar que un evidente predominio de efectivos policiales adultos jóvenes.

En el cuadro y figura 3 se muestra la frecuencia y porcentaje de la resiliencia de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 2.8% (3/109) de los encuestados presentaron menor resiliencia, mientras que el 97.2% (106/109) mayor resiliencia; lo que evidencia que según la resiliencia de los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación hubo una evidente tendencia a mayor resiliencia.

En el cuadro y figura 4 se muestra la frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 43.1% (47/109) de los encuestados no presentaron burnout, el mismo porcentaje, es decir el 43.1% (47/109) presentó riesgo de burnout, mientras que el 11% (12/109) tendencia al burnout y el 2.8% (3/109) si presentó síndrome de burnout; lo que evidencia que según esta

variable los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación tuvieron riesgo de padecer burnout o no lo tuvieron.

En el cuadro y figura 5 se muestra la frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión cansancio emocional de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 79.8% (87/109) de los encuestados en nivel bajo de cansancio emocional, el 11.9% (13/109) presentó un nivel medio, mientras que el 8.3% (9/109) presentó un nivel alto; lo que evidencia que según esta variable los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación tuvieron cansancio emocional predominantemente en nivel bajo.

En el cuadro y figura 6 se muestra la frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 52.3% (57/109) de los encuestados en nivel bajo de despersonalización, el 23.9% (26/109) presentó un nivel medio, mientras que también el 23.9% (26/109) presentó un nivel alto; lo que evidencia que según esta variable los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación tuvieron despersonalización predominantemente en nivel bajo.

En el cuadro y figura 7 se muestra la frecuencia y porcentaje del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 32.1% (35/109) de los encuestados en nivel bajo de realización personal, el 26.6% (29/109) presentó un nivel medio, mientras que el 41.3% (45/109) presentó un nivel alto; lo que evidencia que según esta variable los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación tuvieron realización personal predominantemente en nivel alto.

- **Prueba de Normalidad**

Cuadro 8: Prueba de normalidad de kolmogorov - Smirnov de la resiliencia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
RESILIENCIA	0.081	109	0.006
SATISFACCIÓN PERSONAL	0.122	109	0.000
ECUANIMIDAD	0.135	109	0.000
SENTIRSE BIEN SOLO	0.134	109	0.000
CONFIANZA EN SI MISMO	0.124	109	0.000
PERSEVERANCIA	0.103	109	0.006
SINDROME DE BURNOUT	0.102	109	0.007
CANSANCIOEMOCIONAL	0.155	109	0.000
DESPERSONALIZACIÓN	0.168	109	0.000
REALIZACIÓN PERSONAL	0.129	109	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba denominada Kolmogorov - Smirnov, según el Sig. Asintótica, también llamada el p valor, nos permite identificar si en el proceso de análisis estadístico se usará una prueba paramétrica o no paramétrica. Se considera que, si el p valor es menor a 0.05 la distribución NO es normal, usándose en ese caso la prueba de Rho de Spearman, dependiendo las variables, sin embargo, en caso el p valor sea mayor a 0.05 se usa la prueba paramétrica, es decir Pearson.

En el presente trabajo los resultados de las variables y dimensiones obtuvieron puntajes menores a 0.05, por lo que se usará la prueba de Rho de Spearman con el fin de determinar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

- **Contrastación de Hipótesis**

Hipótesis General:

Ha: Existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Cuadro 9: Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021

		SINDROME DE BURNOUT		RESILIENCIA
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coefficiente de correlación	1.000	0.177
		Sig. (bilateral)		0.066
		N	109	109
	RESILIENCIA	Coefficiente de correlación	0.177	1.000
		Sig. (bilateral)	0.066	
		N	109	109

- **Interpretación:**

En el cuadro N° 09 se muestra la prueba estadística efectuada para determinar la relación entre las variables resiliencia y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.177
- P valor = 0.066

- **Grado de relación entre las variables**

Los resultados obtenidos a través del cuadro N° 09 evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta una relación $r_s =$

0.177, entre las variables Resiliencia y síndrome de Burnout, indicando que existe una relación directa con un nivel de correlación mínima.

- **Decisión estadística**

El valor de la significancia de $p=0.066$ es mayor al valor de la significancia teórica $\alpha=0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir no existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

- **Hipótesis Específica 1:**

Ha: Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H0: No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Cuadro 10: Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021

			SINDROME DE BURNOUT	SATISFACCIÓN PERSONAL
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1.000	0.077
		Sig. (bilateral)		0.428
		N	109	109
	SATISFACCIÓN PERSONAL	Coeficiente de correlación	0.077	1.000
		Sig. (bilateral)	0.428	
		N	109	109

- **Interpretación:**

En el cuadro N°10 se muestra la prueba estadística efectuada para determinar la relación entre las variables resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la

comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.077
- P valor = 0.428

- **Grado de relación entre las variables**

Los resultados obtenidos a través del cuadro N° 10 evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta una relación $r_s = 0.077$, entre las variables Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y síndrome de Burnout, indicando que existe una relación directa con un nivel de correlación mínima.

- **Decisión estadística**

El valor de la significancia de $p = 0.428$ es mayor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir no existe relación entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

• **Hipótesis Específica 2:**

Ha: Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H0: No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Cuadro 11: Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión ecuanimidad y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021.

		SINDROME DE BURNOUT ECUANIMIDAD		
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1.000	0.048
		Sig. (bilateral)		0.621
		N	109	109

ECUANIMIDAD	Coefficiente de correlación	0.048	1.000
	Sig. (bilateral)	0.621	
	N	109	109

- **Interpretación:**

En el cuadro N°11 se muestra la prueba estadística efectuada para determinar la relación entre las variables resiliencia en su dimensión ecuanimidad y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.048
- P valor = 0.621

- **Grado de relación entre las variables**

Los resultados obtenidos a través del cuadro N° 11 evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta una relación $r_s = 0.048$, entre las variables Resiliencia en su dimensión ecuanimidad y síndrome de Burnout, indicando que existe una relación directa con un nivel de correlación mínima.

- **Decisión estadística**

El valor de la significancia de $p = 0.621$ es mayor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir no existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

• **Hipótesis Específica 3:**

Ha: Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H0: No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Cuadro 12: Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021

		SINDROME DE BURNOUT		
				SENTIRSE BIEN SOLO
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coefficiente de correlación	1.000	0.107
		Sig. (bilateral)		0.266
		N	109	109
	SENTIRSE BIEN SOLO	Coefficiente de correlación	0.107	1.000
		Sig. (bilateral)	0.266	
		N	109	109

- **Interpretación:**

En el cuadro N°12 se muestra la prueba estadística efectuada para determinar la relación entre las variables resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.107
- P valor = 0.266

- **Grado de relación entre las variables**

Los resultados obtenidos a través del cuadro N° 12 evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta una relación $r_s = 0.107$, entre las variables Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y síndrome de Burnout, indicando que existe una relación directa con un nivel de correlación mínima.

- **Decisión estadística**

El valor de la significancia de $p = 0.266$ es mayor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir no existe relación entre la Resiliencia en su

dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

- **Hipótesis Específica 4:**

Ha: Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H0: No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Cuadro 13: Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021

			SINDROME DE BURNOUT	CONFIANZA EN SI MISMO
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1.000	0.099
		Sig. (bilateral)		0.306
		N	109	109
	CONFIANZA EN SI MISMO	Coeficiente de correlación	0.099	1.000
		Sig. (bilateral)	0.306	
		N	109	109

- **Interpretación:**

En el cuadro N°13 se muestra la prueba estadística efectuada para determinar la relación entre las variables resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.099
- P valor = 0.306

- **Grado de relación entre las variables**

Los resultados obtenidos a través del cuadro N° 13 evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta una relación $r_s =$

0.099, entre las variables Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y síndrome de Burnout, indicando que existe una relación directa con un nivel de correlación mínima.

- Decisión estadística

El valor de la significancia de $p=0.306$ es mayor al valor de la significancia teórica $\alpha=0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir no existe relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Hipótesis Específica 5:

Ha: Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

H0: No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

Cuadro 14: Correlación de Rho de Spearman entre la resiliencia en su dimensión perseverancia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca 2021

		SINDROME DE BURNOUT PERSEVERANCIA		
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1.000	,257**
		Sig. (bilateral)		0.007
		N	109	109
	PERSEVERANCIA	Coeficiente de correlación	,257**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
		N	109	109

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

- **Interpretación:**

En el cuadro N°14 se muestra la prueba estadística efectuada para determinar la relación entre las variables resiliencia en su dimensión perseverancia y el síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.257
- P valor = 0.007

- **Grado de relación entre las variables**

Los resultados obtenidos a través del cuadro N° 14 evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta una relación $r_s = 0.257$, entre las variables Resiliencia en su dimensión perseverancia y síndrome de Burnout, indicando que existe una relación directa con un nivel de correlación baja.

- **Decisión estadística**

El valor de la significancia de $p = 0.007$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

Los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación estuvieron distribuidos en 82.6% de sexo masculino mientras que el 17.4% de sexo femenino; lo que evidencia un predominio de efectivos policiales de sexo masculino en la comisaría en la que se realizó la investigación, es preciso indicar que esto es coherente con la proporción de policías según sexo que se encuentran a nivel nacional, si bien es cierto en los últimos años se está intentando equilibrar la cifra se debe entender que, durante muchos años ser policía fue considerado un oficio netamente masculino, lo que se puede observar en la proporción de la muestra estudiada en la presente investigación.

En relación a los rangos de edad de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, esta se distribuyó en 42.2% de los encuestados estuvieron en el rango de edad de 18 a 24 años, el 46.8% en el rango de 25 a 39 años, el 7.3% entre 40 a 55 años y el 3.7% entre los 56 y 71 años; lo que evidencia que el rango de edad predominante en los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación fue entre 25 a 39 años seguida muy de cerca por los de 18 a 24 años, por lo que se puede observar un evidente predominio de efectivos policiales adultos jóvenes como consecuencia de la apertura de vacantes durante los últimos años asimismo a la descentralización de las escuelas policiales, lo que permitió que muchos jóvenes puedan acceder a la oportunidad de formar parte de la Policía Nacional del Perú .

La resiliencia de los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, se distribuyó en 2.8% de los encuestados presentaron menor resiliencia, mientras que el 97.2% mayor resiliencia; lo que evidencia que según la resiliencia de los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación hubo una evidente tendencia a mayor resiliencia, esto presuntamente debido a la formación castrense de los efectivos policiales en la que deben estar preparados para obedecer estricta e inequívocamente lo ordenado por un superior, así como preparados para resolver y aceptar los resultados de algunas operaciones exitosas o fallidas.

Respecto al síndrome de Burnout en los efectivos policiales de la comisaría sectorial de la ciudad de Juliaca que formaron parte de la investigación, el 43.1% de los encuestados no presentaron burnout, el 43.1% presentó riesgo de burnout, el 11% tendencia al burnout y el 2.8% si presentó síndrome de burnout; lo que evidencia que según esta variable los efectivos policiales de la comisaría en la que se realizó la investigación tuvieron riesgo de padecer burnout o no lo tuvieron, si bien es cierto durante los últimos meses como consecuencia de la pandemia por el Covid -19 han trabajado en primera línea teniendo que asumir responsabilidades dentro de un esquema de riesgo y en consecuencia de estrés, durante los últimos meses las cifras han descendido, asimismo se debe agregar que el trabajo realizado por la mayoría de ellos es de campo, es decir en la calles, esto les permite disminuir los niveles de estrés que pudieran incrementarse si se encontraran en un ambiente cerrado.

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Sigal, Costabel, Burgos y Alves de Lima (2020) en su investigación denominada “El Burnout y Resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades-Buenos Aires, Argentina”; cuyo objetivo fue evaluar la posibilidad de que la resiliencia influyera en los niveles de Burnout en residentes de cardiología y cardiólogos; realizaron un estudio transversal a través de una encuesta enviada por

Google Forms, emplearon el test de Connor Davidson y el inventario de Maslach, enviada a 100 participantes y respondida por 48. La mediana de edad fue de 29 años (RIC 27-31) resultado similar al de la presente investigación ya que también se trabajó una muestra de adultos jóvenes; sin embargo, el 54.2% de las respuestas provino de mujeres lo que difiere de esta tesis en la que hubo un evidente predominio del sexo masculino, ello debido a la muestra establecida, ya que mientras se trabajó con policías, la investigación de Sigal, Costabel, Burgos y Alves fue realizada en residentes de cardiología donde la proporción según sexo es más equilibrada que en la Policía Nacional del Perú. Respecto a la resiliencia la mediana de resiliencia fue de 73.5 (RIC 68.75-80). Un 33% presentó niveles bajos de resiliencia mientras que un 67% presentó niveles altos de resiliencia, lo que es coherente con el presente estudio en el que 2.8% de los encuestados presentaron menor resiliencia, mientras que el 97.2% mayor resiliencia, evidenciándose si bien es cierto un predominio por mayor resiliencia, pero los porcentajes son más extremos en la presente investigación. Se concluyó en la investigación de Sigal, Costabel, Burgos y Alves que los residentes y cardiólogos con niveles bajos de resiliencia presentaron mayores niveles de burnout, sin embargo, en esta investigación hubo un predominio de niveles altos de resiliencia y bajos niveles de burnout.

Costales, Carrion, Gea y Montero (2020) realizaron una tesis denominada “La resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome de Burnout en residentes posgradistas de pediatría-Riobamba Ecuador”, ellos tuvieron como objetivo conocer la relación entre la resiliencia y el Síndrome de Burnout en residentes Posgradistas de pediatría de la PUCE. Para ello elaboraron un estudio observacional, descriptivo, individual y transversal. Aplicaron el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory Human Services”, y el “Wagnild and Young”. Obtuvieron como resultado que el 10.9 % posee gran prevalencia del Síndrome de Burnout y se demostró una tendencia a padecer el síndrome del 37 %, en la presente investigación el 43.1% de los encuestados no presentaron burnout, el 43.1% presentó riesgo de burnout, el 11% tendencia al

burnout y el 2.8% si presentó síndrome de burnout; evidenciándose una tendencia en no producir burnout y riesgo bajo, por ende se debe considerar nuevamente el tipo de actividad de la muestra escogida, ya que en ambas investigaciones distan en similitud, generando que los resultados del síndrome de burnout sean distintos. Respecto a la resiliencia el estudio de Costales, Carrion, Gea y Montero presentó en el 85% de los participantes una resiliencia mediana en este caso particular la escala utilizada por los autores antes mencionados no es la misma de la presente investigación, que tuvo como resultados en torno a la resiliencia que el 2.8% de los encuestados presentaron menor resiliencia, mientras que el 97.2% mayor resiliencia, en consecuencia los resultados presentan parámetros distintos asimismo los resultados obtenidos son distintos entre ambas investigaciones.

VII. CONCLUSIONES

No existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.177$ y un valor de la significancia de $p = 0.066$.

No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.077$ y un valor de la significancia de $p = 0.428$.

No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.048$ y un valor de la significancia de $p = 0.621$.

No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.107$ y un valor de la significancia de $p = 0.266$.

No existe relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.099$ y un valor de la significancia de $p = 0.306$.

Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021. Presenta una relación $r_s = 0.257$ y un valor de la significancia de $p = 0.007$.

VIII. RECOMENDACIONES

Considerando que en la presente investigación no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio se recomienda a futuros investigadores considerar la evaluación de algún factor que puede relacionarse significativamente con la resiliencia en los efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca. Asimismo, la promoción y prevención de la resiliencia en las escuelas de formación de la Policía Nacional del Perú, a fin de que los egresados de esta institución empleen la resiliencia como herramienta en el cumplimiento de sus funciones.

Debido que en la presente investigación no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio y la dimensión satisfacción personal, se recomienda a futuros investigadores considerar la evaluación de algún factor que puede relacionarse significativamente con la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en los efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca.

Como en la presente investigación no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio y la dimensión ecuanimidad, se recomienda a futuros investigadores considerar la evaluación de algún factor que puede relacionarse significativamente con la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en los efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca.

En la presente investigación no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio y la dimensión sentirse bien solo, se recomienda a futuros investigadores considerar la evaluación de algún factor que puede relacionarse significativamente con la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en los efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca.

Asimismo, en la presente investigación no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio y la dimensión confianza en sí mismo, se

recomienda a futuros investigadores considerar la evaluación de algún factor que puede relacionarse significativamente con la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en los efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca.

Tomar en cuenta la ejecución de una evaluación psicológica periódica a los efectivos policiales a fin de fortalecer la dimensión de perseverancia ya que estos están propensos a generar Síndrome de Burnout, por ello deberían identificarse a tiempo, a fin de tomar las previsiones y salvaguardar el estado de salud psíquica de los efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Freudenberger, H. (1974). *Órgano de Difusión de la Asociación Académica Panamericana de Medicina Familiar A.C.* Obtenido de Staff burnout Journal of social Issues: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72089>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory (segunda edición). *Consulting Psychologist Press.*
- AAP. (2009).
- Arbinaga, F., Fernández Ozcorta, E., Herrera Macías, P., & Vela Calderón, D. (2019). Síndrome de burnout y resiliencia en árbitros de fútbol y baloncesto. *Revista de psicología del deporte.*
- Arias Montoya, L., Portilla de Arias, L., & Villa Montoya, C. (5 de marzo de 2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia El Technica.* Obtenido de psicología Holística: <https://www.antonimartinezpsicologo.com/definicion-de-crecimiento-personal>
- Bakker, A., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, Vol 13(4).423-440.
- Basombrio, C. (2007). *Delito e inseguridad ciudadana Lima y otras ciudades del Perú comparadas con América Latina*. Obtenido de www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8pF36E775E86E8
- Burke, R., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, Vol 13 (1). 64-83.
- Buunk, B., & Schaufeli, W. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. *Burnout: A perspective from social comparison theory*. Londres: Taylor & Francis. .

- Calderon, D. (2009). *Resiliencia frente a la violencia política en instituciones educativas de dos ciudades andinas*. Obtenido de informe de resiliencia andinas: <http://www.mcgill.ca/files/trauma-globalhealth/>
- Castillero Mimenza, O. (2021). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/etiologia>
- Cherniss, C. (1993). In W.B. Schaufeli, T. Moret & C. Maslach. Eds. *Professional burnout: Recent developments in theory and research. The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. Washington: D.C.: Hemisphere.
- Coll Morales, F. (22 de Mayo de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/equidad.html>
- Costales Vallejo, L., Carrion Suarez, F., Gea Izquierdo, E., & Montero Olmedo, M. (2020). La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en. *Polo del conocimiento*.
- Cox T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993). *urnout, health, work stress and organizacional healthiness*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Londres: Taylor & Francis.
- De Paz Valderrama, Y. (2017). *Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas*. Universidad Cesar vallejo, Escuela Profesional de Psicología, Lima.
- DEJ. (2020). *Diccionario panhispanico del español juridico*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/crimen-organizado>
- Dorote Curichahua, N. (2018). *Síndrome de Burnout y resiliencia en internos de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional de San Marcos, Escuela Profesional de Obstetricia.
- El-Sahili, L. F. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. Mexico: El manual moderno.
- Eugenio, L. (2017). La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud.
- Farber, B. (1983). *Stress and burnout in the Human Service*. New York: Pergamon Press.

- Forbes Alvarez , R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti-Exito empresarial*.
- Fores, A., & Grane, J. (2008). *La resiliencia crecer desde la adversidad*. Barcelona: Plataforma EDitorial.
- Garcia, J. (3 de marzo de 2020). *Diccionario juridico social*. Obtenido de oyuntura diccionario.leyderecho.org Retrieved: <https://diccionario.leyderecho.org/coyuntura/>
- Garmezzy , N., & Streitman, S. (1974). Children atrisk:Conceptual model and research methods.Schizophrenia Bulletin.
- Gil Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psiquico en el trabajo, sindrome de quemarse*. Madrid: Sintesis.
- Gil.Monte, P. (21 de octubre de 2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervencion*. Obtenido de Departamento de Justicia de Catalunya: http://www.gencat.cat/justicia/temes/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/centres/congres_penitenciaris/index.html
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid-España: Piramide.
- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psicologico en el trabajo:El Sindrome de quemarse*. Madrid: Sintesis.
- Golembiewski , R., Munsenrider, R., & Carter D. (1983). Progressive Phases of Burnout and Their Worksite Covariants. *ournal of Applied Behavioral Science*.
- Grau, A., Suñer, D., Prats , R., & Braga, f. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el sindrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista española de salud publica*, 215-230.
- Grotberg, E. (1999). The International Resilience Research Project. *Psychologists facing the challenge of a global Culture with Human Rights and mental health*.
- Grotberg, E. H. (2009). *La resiliencia en el mundo de hoy*. españa: gedisa.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.S.de C.V.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2015). *MEtodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc GrawHill.
- Hobfoll, S. (2001). he influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*.
- Hobfoll, S., & Freddy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*.En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent development in theory and research* . Londres: Taylor & Francis.
- Imaginario, A. (25 de agosto de 2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/globalizacion/>
- Iraheta Rosales, G. (2016). Tecnicas de recoleccion de datos. *Universidad del Salvador Facultad de ciencias y humanidades escuela de ciencias sociales*.
- Jesus, M., Renato, B., Alexander, A., & Percy, M. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú,ENSUSALUD 2014. *Revista Peruana de medicina experimental y salud publica*.
- Leiter M.P, & Durup , J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: a confirmatory factor analytic study. *Anxiety, stress and coping*.
- Lemos Hoyos, Mariantonieta, Ochoa, R., Alveiro, D., Londoño, R., & Camila. (2008). Revisión crítica del concepto “psicosomático”. *Pensamiento Psicologico*.
- Lincoln, B. (2009). *El estres policial*. Obtenido de <http://www.seguridadpublica.es/2009/06/el-estres-policial/>.
- Lopez Caballeira, A. (2017). *El sindrome de Burnout:Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ambito de sanidad publica gallega*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Lora, S. (6 de Noviembre de 2017). *Sonria.com*. Obtenido de Autoconfianza como competencia: comprendida como el hecho
- Madariaga Orbea, J. (2014). *Nuevas miradas sobre la resiliencia*. Barcelona: Gedisa S.A.

- Malach Pines, A., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, Vol39(3).625-635.
- Martinez Perez, A. (Setiembre de 2010). Síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *VivatAcademia*.
- Martinez, I. (3 de Abril de 2018). *Blog de Ignacio Martinez*. Obtenido de <http://ignaciomartineza.com/liderazgo/trabajo-bajo-pre>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1982). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologist Press. California: Palo alto.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto California: Consulting Psychologists Press.
- Mateu , R., Garcia, M., Gil, J., & Callaller, A. (2009-2010). ¿Que es la resiliencia? *Hacia un modelo integrado Forum de recerca*.
- McKenna , K., Hashimoto , D., Maguire , M., & Bynum, W. (2016). *Connection is the key to resilience in medical education*. Obtenido de Academia Medica: <https://www.ingentaconnect.com/content/wk/acm/2016/00000091/00>
- Mostert, A., & Rothmann , S. (2006). Job-related well-being in the South African Police Service. *Journal of criminal Justice*, Vol 34 (5) 479-491.
- Ñaupas Paitan, H., Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Paucar, A. (Abril de 2014). *Metodologia de la investigacion cuantitativa-cualitativa y redaccion de la tesis*. Bogota-Colombia: Ediciones de la U.
- Oliva Segura, G. (2017). *Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora*. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana, Lima.
- OMS. (2000).
- OPS. (28 de Abril de 2016). *Organizacion Panamericana de la Salud*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Otero, J. (2011). *Estres laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid : Diaz de Santos.
- Pines , A., & Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The free Press.

- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective, in W.B. SCHAUFELI, C.MASLCACH, & T. MAREK (eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research*, 51.
- Porporatto, M. (2021). *Que significado*. Obtenido de <https://quesignificado.com/eficacia/>
- Porporatto, M. (25 de Enero de 2021). *Que significado*. Obtenido de <https://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/>
- Porporatto, M. (8 de Marzo de 2021). *Que significado.com*. Obtenido de <https://quesignificado.com/incertidumbre/>
- Psicología del aprendizaje*. (11 de agosto de 2016). Obtenido de Conocer el aprendizaje: <https://conocerelaprendizaje.wordpress.com/2016/08/11/tema-4-teoria-socio-cognitiva/>
- RAE. (23 de marzo de 2021). *Asociacion de academias de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/interacci%C3%B3n>
- RAE. (2021). *resiliencia*.
- Ramos Parco, F. (2018). *NIVEL DE RESILIENCIA Y SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMEROS DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO ENRIQUE BERNALES*. UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Facultad de enfermería, Lima.
- Riso, W. (2014). *Enamorate de ti, El valor imprescindible de la autoestima*. Barcelona España: Planeta. Obtenido de Autoimagen.: <https://definicion.mx/autoimagen/>.
- Rutter, M. (1993). *Resilience: some conceptual considerations*. *Journal of*
- Salusplay. (2021). *Salusplay*. Obtenido de El proceso de investigación: <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-4-el-proceso-de-investigacion-fases-de-realizacion-de-una-investigacion-cientifica/2#:~:text=Fase%20Emp%C3%ADrica,-Una%20vez%20que&text=En%20esta%20fase%2C%20se%20realiza,que%2>
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., Gonzalez, A., Gabani, F., & Andrade, S. (2019). *Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies*. Obtenido de

<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-7566-7>

- Sanchez, J. (2011). *Universidad Autonoma de Mexico* . Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v18n1/a09v18n1.pdf>
- Sanidad, M. d. (2020). *Bienestar emocional*. Obtenido de Estrategia promocion de la salud y prevencion en el SNS: <https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/estresores/home.htm#:~:text=Los%20estresores%20son%20los%20est%C3%ADmulos,ejemplo%20es%20%C3%A9poca%20de%20ex%C3%A1menes.>
- Schaufeli , W., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study anda practice, a critical analysis .
- Schaufeli, W., Leiter , M., & Maslach, C. (2009). Burnout:35 years of research and practice. *Career Development Internatinal*, Vol.14 N°3.204.220.
- SECPAL. (2008).
- Shirom, A. (1989). *Burnout in work organization*. Nueva York: en C.L. COOPER Y I.ROBERTSON (eds.), *Internacional review of industrial and organizacional psychology*.
- Sieckmann, J.-R. (2008). Concepto de autonnomia. *Universidad de Bamberg*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/motivacion-intrinseca>
- Sigal, A., Costabel, J., Burgos, L., & Alvez de Lima, A. (2020). Bunout y Resiliencia en residentes de cardiologia y cardiologos realizando subespecialidades. *Instituto cardiovascular de Buenos Aires"Consejo nacional de Investigaciones cientificas y Tecnicas (CONICET)*.
- Tacca Huaman, D., & Tacca Huaman , A. (2019). Sindrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de investigacion psicologica*.
- Tam Malaga, J., Vera, G., & Oliveros Ramos, R. (2008). Tipos, metodos y estrategias de investigacion cientifica. *Escuela d eposgrado*, págs. 5:145-154.
- Thompson , M., Page, S., & Cooper, C. (1993). A test of Caver on Schecer's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. . *Stress Medicine*.
- Torres, X., & Bailles, E. (2014). *Comprender el estres*. Barcelona: Amat.
- UGT, C. E. (2006). *Guia sobre el Sindrome de Quemado (Burnout)*. Madrid.

- Universia. (11 de Julio de 2019). *Universia.net*. Obtenido de <https://www.universia.net/ar/actualidad/orientacion-academica/que-competencia-social-civica-que-importante-su-desarrollo-1165589.html>
- Vanistendael, S. (1996). La résilience ou le réalisme de l'espérance: blessé mais pas vaincu. *Ginebra: Bureau International Catholique de l'Enfance*.
- Vicente de Vera, I., & Gabari Gambarte, I. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación. *International Journal of Sociology of Education*,.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). *Escala de resiliencia*.
- Winnusbst, J. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. En *W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Hemisphere.
- Wolin, S., & Wolin, S. (1993). The Resilient Self: how survivors of troubled families rise above adversity.

X. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: RESILIENCIA Y SINDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL JULIACA, 2021.

Responsable: Milagros Evelin ZAVALA QUISPE.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1. ¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión Satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?</p> <p>P.E.2. ¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación existente entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca,2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1. Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión Satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021</p> <p>O.E.2. Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.</p> <p>O.E.3. Identificar la relación existente entre la Resiliencia</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca,2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H.E.1 Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Satisfacción personal y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021</p> <p>H.E.2 Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión Ecuanimidad y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca,2021</p> <p>H.E.3 Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien</p>	<p>Variable 1: Resiliencia</p> <p>Dimensiones: D.1 Satisfacción Personal. D.2 Ecuanimidad. D.3 Sentirse bien solo. D.4 Confianza en sí mismo D.5 Perseverancia</p> <p>Variable 2: Síndrome de Burnout. Dimensiones: D.1. Agotamiento personal D.2. Despersonalización D.3. Realización personal</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental Nivel: Correlacional</p> <p>Población: La población está conformada por 150 efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021</p> <p>La presente población está constituida por efectivos policiales de sexo masculino y femenino.</p> <p>Muestra: La muestra total consta de 109 efectivos policiales que vienen laborando en las diferentes secciones de la comisaría Sectorial Juliaca</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: 1. Instrumento Resiliencia:</p>

<p>P.E.3. ¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?</p> <p>P.E.4. ¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?</p> <p>P.E.5. ¿Cuál es la relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021?</p>	<p>en su dimensión sentirse bien solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.</p> <p>O.E.4 Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.</p> <p>O.E.5 Identificar la relación existente entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca,2021</p>	<p>solo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.</p> <p>H.E.4. Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.</p> <p>H.E.5. Existe relación entre la Resiliencia en su dimensión perseverancia y el Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de la ciudad de Juliaca, 2021.</p>		<p>Escala de Resiliencia (ER) De Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993)</p> <p>2. Instrumento de Síndrome Burnout: Inventario “Burnout” de Maslach. C Maslach y S.E. Jacson (1997)</p>
---	---	---	--	--

ANEXO N°2 Instrumentos de investigación.

ESCALA DE RESILIENCIA

Versión original por los autores Gail M.Wagnild & M. Young (1993)

INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de afirmación referidas a diferentes aspectos de su vida, donde tendrá que leer cada una de ellas y marcar con un aspa que tan acuerdo o en desacuerdo esta con ella. Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Item	Estar en desacuerdo			Estar en acuerdo			
1.- Cuando planeo algo lo llevo a cabo	1	2	3	4	5	6	7
2.- Por lo general consigo lo que deseo de un u otro modo.	1	2	3	4	5	6	7
3.- Me siento muy capaz de mí mismo	1	2	3	4	5	6	7
4.- Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
5.- En el caso que sea necesario, puedo estar solo(a)	1	2	3	4	5	6	7
6.- Me siento orgullo(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7.- Tomo las cosas sin darles mucha importancia	1	2	3	4	5	6	7
8.- Soy amigo(a) de mí mismo(a)	1	2	3	4	5	6	7
9.- Me siento capaz de hacer varias cosas a la vez	1	2	3	4	5	6	7
10.- Soy Decidido(a)	1	2	3	4	5	6	7
11.- Rara vez me pregunto de que se trata algo	1	2	3	4	5	6	7
12.- Tomo las cosas día por día.	1	2	3	4	5	6	7
13.- Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	2	3	4	5	6	7
14.- Tengo autodisciplina	1	2	3	4	5	6	7
15.- Me mantengo interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16.- Por lo general encuentro de qué reírme	1	2	3	4	5	6	7
17.- Puedo sobrellevar el mal tiempo debido a mi autoestima	1	2	3	4	5	6	7
18.- Las personas pueden confiar en mí en una emergencia	1	2	3	4	5	6	7
19.- Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7
20.- Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo	1	2	3	4	5	6	7
21.- Mi vida tiene sentido	1	2	3	4	5	6	7
22.- No me lamento de cosas por las cosas que no puedo hacer nada	1	2	3	4	5	6	7
23.- Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles	1	2	3	4	5	6	7
24.- Tengo la energía suficiente para llevar acabo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5	6	7
25.- Acepto el que existan personas a las que no les agrado	1	2	3	4	5	6	7

INVENTORY MASLACH BURNOUT

Instrumento Versión Original por los Autores Maslach y Jackson (1981)

Edad: _____

Fecha: _____

CE:
Dp:
RP:

Sexo: _____

Años Trabajados: _____

Cargo: _____

RP:

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = NUNCA

4 = UNA VEZ A LA SEMANA

1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS

5 = POCAS VECES A LA SEMANA

2 = UNA VEZ AL MES O MENOS

6 = TODOS LOS DÍAS

3 = UNAS POCAS VECES AL MES

Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes (clientes).							
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes (clientes) como si fueran objetos impersonales.							
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes (clientes).							
8 Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10 Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13 Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15 Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes (clientes).							
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes (clientes).							
18 Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con mis pacientes (clientes).							
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.							
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22 Me parece que los pacientes (o clientes) me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO N°3 Informe de Turnitin al 28% de similitud.

RESILIENCIA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.autonemadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.medicinabuenosaires.com Fuente de Internet	1%
5	www.banrepcultural.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

ANEXO N°4 Base de datos SPSS.

Visible: 66 de 66 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	SATISFACCIÓN PERSONA	ECUAINMIDAD	
1	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	6,00	7,00	7,00	6,00	6,00	6,00	7,00	7,00	6,00	7,00	6,00	7,00	1,00	6,00	6,00	7,00	7,00	6,00	24,00	19,00	
2	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	6,00	2,00	7,00	2,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	6,00	7,00	5,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	20,00	6,00	
3	6,00	6,00	3,00	6,00	5,00	6,00	3,00	6,00	6,00	3,00	4,00	6,00	6,00	5,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	22,00	19,00	
4	7,00	7,00	7,00	5,00	5,00	7,00	4,00	7,00	6,00	7,00	6,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	7,00	7,00	23,00	23,00	
5	7,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	2,00	7,00	7,00	5,00	6,00	7,00	6,00	5,00	7,00	5,00	7,00	6,00	7,00	6,00	7,00	27,00	22,00	
6	5,00	6,00	6,00	6,00	7,00	7,00	1,00	6,00	7,00	4,00	1,00	1,00	7,00	3,00	7,00	7,00	6,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00	7,00	7,00	26,00	9,00	
7	5,00	7,00	7,00	7,00	5,00	5,00	1,00	6,00	5,00	5,00	2,00	5,00	7,00	6,00	5,00	5,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00	2,00	6,00	5,00	6,00	19,00	14,00	
8	7,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	1,00	7,00	5,00	6,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	5,00	7,00	2,00	7,00	6,00	7,00	23,00	21,00	
9	4,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00	1,00	7,00	7,00	6,00	4,00	2,00	6,00	6,00	5,00	7,00	7,00	7,00	6,00	5,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	26,00	14,00	
10	7,00	6,00	6,00	6,00	4,00	7,00	3,00	7,00	7,00	6,00	4,00	4,00	4,00	7,00	6,00	6,00	5,00	7,00	6,00	6,00	4,00	6,00	6,00	6,00	6,00	19,00	19,00	
11	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	5,00	4,00	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00	5,00	4,00	5,00	20,00	18,00	
12	3,00	4,00	6,00	3,00	2,00	6,00	2,00	5,00	3,00	5,00	6,00	4,00	1,00	3,00	5,00	6,00	5,00	7,00	5,00	5,00	6,00	3,00	3,00	6,00	5,00	20,00	17,00	
13	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	7,00	1,00	6,00	6,00	7,00	6,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	4,00	6,00	7,00	7,00	6,00	26,00	20,00	
14	7,00	7,00	5,00	7,00	3,00	7,00	1,00	6,00	4,00	7,00	5,00	3,00	6,00	7,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	23,00	15,00	
15	1,00	5,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	5,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	25,00	16,00	
16	5,00	5,00	6,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	18,00	20,00	
17	5,00	5,00	4,00	5,00	6,00	7,00	5,00	7,00	6,00	6,00	5,00	6,00	6,00	7,00	4,00	4,00	7,00	5,00	5,00	5,00	5,00	6,00	6,00	6,00	6,00	21,00	23,00	
18	6,00	6,00	7,00	5,00	4,00	7,00	5,00	7,00	6,00	7,00	5,00	4,00	5,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00	5,00	7,00	6,00	6,00	7,00	2,00	21,00	21,00	
19	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	7,00	3,00	3,00	2,00	2,00	7,00	5,00	2,00	1,00	2,00	7,00	2,00	2,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	23,00	19,00	
20	6,00	5,00	5,00	4,00	6,00	7,00	1,00	4,00	5,00	6,00	2,00	5,00	6,00	5,00	3,00	5,00	4,00	6,00	5,00	4,00	6,00	3,00	5,00	4,00	4,00	18,00	12,00	
21	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	7,00	1,00	1,00	7,00	6,00	6,00	6,00	7,00	7,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	6,00	7,00	26,00	10,00	
22	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	23,00	24,00	
23	5,00	5,00	6,00	6,00	3,00	7,00	2,00	7,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	6,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	20,00	17,00	
24	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	6,00	7,00	4,00	6,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	28,00	21,00	
25	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00	6,00	3,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	23,00	21,00	
26	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	3,00	7,00	7,00	7,00	7,00	5,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	4,00	7,00	7,00	4,00	22,00	19,00

Vista de datos Vista de variables



Visible: 66 de 66 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	SATISFACCIÓN PERSONA	ECUANI MIDAD	
25	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00	6,00	3,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	23,00	21,00	
26	7,00	7,00	7,00	7,00	3,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	4,00	22,00	19,00
27	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	4,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	25,00	16,00
28	2,00	4,00	6,00	5,00	2,00	7,00	4,00	6,00	4,00	6,00	3,00	4,00	3,00	5,00	6,00	7,00	7,00	6,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	22,00	17,00	
29	7,00	6,00	7,00	5,00	6,00	6,00	7,00	5,00	7,00	7,00	5,00	6,00	7,00	7,00	6,00	4,00	6,00	7,00	6,00	7,00	7,00	6,00	5,00	6,00	6,00	23,00	23,00	
30	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	22,00	16,00	
31	6,00	5,00	7,00	6,00	6,00	6,00	5,00	7,00	6,00	6,00	6,00	5,00	5,00	7,00	7,00	6,00	4,00	6,00	6,00	2,00	7,00	5,00	5,00	5,00	6,00	24,00	23,00	
32	7,00	4,00	4,00	4,00	2,00	6,00	6,00	7,00	2,00	7,00	3,00	2,00	3,00	7,00	3,00	4,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	23,00	18,00	
33	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00	7,00	2,00	7,00	7,00	7,00	5,00	6,00	7,00	7,00	7,00	4,00	6,00	6,00	6,00	3,00	6,00	4,00	6,00	7,00	7,00	21,00	20,00	
34	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	4,00	7,00	4,00	4,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	28,00	16,00	
35	2,00	5,00	5,00	6,00	6,00	6,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	6,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00	5,00	24,00	19,00	
36	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	28,00	16,00	
37	5,00	5,00	3,00	4,00	7,00	7,00	2,00	5,00	4,00	6,00	4,00	4,00	6,00	6,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	6,00	5,00	6,00	7,00	23,00	15,00	
38	7,00	7,00	7,00	4,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	22,00	22,00	
39	7,00	6,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	5,00	5,00	4,00	5,00	6,00	6,00	6,00	7,00	6,00	5,00	6,00	7,00	6,00	6,00	5,00	23,00	24,00	
40	6,00	6,00	6,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	3,00	2,00	4,00	5,00	1,00	7,00	4,00	7,00	7,00	5,00	5,00	6,00	1,00	18,00	21,00	
41	6,00	5,00	6,00	6,00	5,00	6,00	1,00	6,00	5,00	7,00	3,00	5,00	5,00	6,00	6,00	5,00	5,00	6,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	23,00	15,00	
42	7,00	7,00	6,00	5,00	1,00	7,00	1,00	7,00	6,00	7,00	1,00	1,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	1,00	1,00	6,00	1,00	7,00	7,00	1,00	12,00	10,00	
43	7,00	5,00	7,00	6,00	4,00	7,00	4,00	2,00	4,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00	2,00	1,00	4,00	5,00	6,00	5,00	7,00	5,00	5,00	6,00	7,00	20,00	8,00	
44	7,00	4,00	5,00	3,00	5,00	7,00	1,00	6,00	1,00	5,00	2,00	7,00	7,00	1,00	1,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	16,00	16,00	
45	7,00	1,00	7,00	1,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	16,00	16,00	
46	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	28,00	28,00	
47	6,00	7,00	7,00	6,00	5,00	7,00	4,00	6,00	5,00	6,00	4,00	5,00	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00	5,00	2,00	5,00	6,00	6,00	5,00	7,00	19,00	19,00	
48	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	19,00	22,00	
49	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	22,00	16,00	
50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	22,00	16,00	

Vista de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ON

zavala.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	SATISFACCIÓN PERSONA.	ECUANI MIDAD
50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	22,00	16,00
51	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	24,00	16,00
52	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	1,00	5,00	4,00	7,00	4,00	4,00	7,00	7,00	7,00	1,00	5,00	7,00	4,00	1,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	19,00	14,00
53	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	16,00	22,00
54	7,00	6,00	6,00	3,00	6,00	7,00	2,00	7,00	6,00	7,00	3,00	6,00	7,00	6,00	3,00	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	7,00	3,00	6,00	6,00	6,00	23,00	18,00
55	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	28,00	16,00
56	6,00	5,00	7,00	7,00	3,00	7,00	7,00	7,00	4,00	7,00	7,00	6,00	4,00	6,00	5,00	7,00	1,00	7,00	6,00	4,00	7,00	6,00	4,00	7,00	6,00	26,00	27,00
57	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	7,00	3,00	4,00	5,00	3,00	6,00	3,00	4,00	3,00	6,00	6,00	3,00	5,00	6,00	6,00	7,00	7,00	6,00	21,00	18,00
58	3,00	5,00	4,00	6,00	5,00	6,00	2,00	6,00	5,00	5,00	4,00	5,00	6,00	6,00	5,00	4,00	6,00	7,00	5,00	4,00	7,00	6,00	6,00	6,00	4,00	21,00	17,00
59	3,00	4,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	6,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	7,00	6,00	6,00	5,00	7,00	25,00	20,00
60	6,00	6,00	6,00	7,00	5,00	7,00	5,00	7,00	5,00	7,00	5,00	7,00	5,00	7,00	7,00	5,00	7,00	5,00	7,00	4,00	5,00	4,00	6,00	7,00	5,00	19,00	24,00
61	6,00	6,00	6,00	5,00	7,00	7,00	4,00	6,00	7,00	7,00	2,00	6,00	6,00	7,00	6,00	5,00	5,00	6,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	22,00	18,00
62	7,00	4,00	1,00	1,00	4,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	1,00	7,00	4,00	1,00	7,00	1,00	4,00	7,00	1,00	10,00	16,00
63	4,00	4,00	7,00	4,00	4,00	4,00	1,00	6,00	6,00	7,00	4,00	7,00	4,00	7,00	4,00	4,00	6,00	4,00	4,00	4,00	7,00	5,00	7,00	7,00	4,00	20,00	18,00
64	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	6,00	4,00	5,00	5,00	5,00	7,00	6,00	21,00	12,00
65	5,00	6,00	6,00	5,00	7,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	6,00	7,00	5,00	5,00	4,00	6,00	6,00	6,00	5,00	5,00	2,00	4,00	6,00	3,00	14,00	16,00
66	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	24,00	16,00
67	7,00	1,00	1,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	16,00	16,00
68	5,00	5,00	7,00	6,00	7,00	7,00	5,00	1,00	5,00	5,00	6,00	7,00	7,00	5,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	6,00	6,00	24,00	19,00
69	7,00	6,00	7,00	7,00	5,00	7,00	3,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	3,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	28,00	22,00
70	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	1,00	7,00	7,00	1,00	16,00	16,00
71	7,00	5,00	5,00	4,00	6,00	7,00	2,00	3,00	4,00	7,00	5,00	6,00	7,00	5,00	5,00	6,00	5,00	7,00	6,00	3,00	6,00	4,00	6,00	6,00	7,00	23,00	16,00
72	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00	1,00	7,00	6,00	7,00	5,00	7,00	7,00	7,00	7,00	3,00	6,00	6,00	6,00	4,00	7,00	6,00	7,00	7,00	6,00	22,00	20,00
73	5,00	6,00	6,00	7,00	7,00	7,00	3,00	7,00	7,00	7,00	5,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	4,00	7,00	6,00	7,00	7,00	4,00	24,00	22,00
74	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00	1,00	7,00	4,00	7,00	5,00	6,00	6,00	7,00	5,00	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00	7,00	5,00	6,00	6,00	7,00	25,00	19,00
75	7,00	6,00	7,00	7,00	3,00	7,00	1,00	1,00	4,00	6,00	2,00	6,00	6,00	6,00	7,00	4,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	4,00	6,00	7,00	2,00	17,00	10,00

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visibler: 66 de 66 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	SATISFACCIÓN PERSONA	ECUANI MIDAD
75	7.00	6.00	7.00	7.00	3.00	7.00	1.00	1.00	4.00	6.00	2.00	6.00	6.00	7.00	7.00	4.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	4.00	6.00	7.00	2.00	17.00	10.00
76	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	22.00	22.00
77	4.00	5.00	7.00	4.00	6.00	6.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	6.00	3.00	5.00	6.00	4.00	7.00	5.00	2.00	7.00	7.00	6.00	5.00	7.00	27.00	13.00
78	7.00	6.00	6.00	7.00	6.00	7.00	1.00	7.00	6.00	7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	5.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	26.00	15.00
79	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	4.00	6.00	7.00	7.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	27.00	24.00
80	6.00	1.00	6.00	6.00	5.00	6.00	1.00	1.00	1.00	6.00	5.00	6.00	1.00	6.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	1.00	6.00	1.00	1.00	6.00	6.00	18.00	13.00
81	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	2.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	28.00	21.00
82	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	3.00	7.00	7.00	7.00	3.00	7.00	7.00	7.00	7.00	5.00	22.00	28.00
83	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	6.00	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	6.00	5.00	3.00	14.00	12.00
84	7.00	7.00	4.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	22.00	16.00
85	5.00	6.00	6.00	5.00	7.00	4.00	5.00	6.00	6.00	5.00	6.00	4.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	4.00	5.00	3.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	24.00	21.00
86	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	6.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	6.00	5.00	3.00	12.00	11.00
87	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00	16.00
88	3.00	7.00	6.00	6.00	6.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	6.00	5.00	5.00	6.00	6.00	4.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	22.00	20.00
89	7.00	4.00	3.00	2.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	4.00	7.00	3.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	19.00	16.00
90	6.00	2.00	3.00	2.00	7.00	7.00	7.00	6.00	4.00	7.00	5.00	2.00	3.00	6.00	2.00	2.00	3.00	6.00	5.00	2.00	7.00	7.00	6.00	4.00	6.00	22.00	20.00
91	6.00	6.00	4.00	5.00	4.00	6.00	1.00	7.00	6.00	7.00	4.00	6.00	7.00	7.00	6.00	6.00	6.00	7.00	5.00	2.00	7.00	5.00	5.00	6.00	5.00	23.00	18.00
92	4.00	4.00	6.00	5.00	3.00	7.00	2.00	2.00	5.00	6.00	4.00	4.00	4.00	6.00	6.00	4.00	6.00	7.00	5.00	2.00	5.00	4.00	6.00	6.00	2.00	15.00	12.00
93	4.00	5.00	3.00	5.00	1.00	6.00	1.00	6.00	7.00	2.00	2.00	7.00	7.00	2.00	5.00	2.00	5.00	6.00	6.00	4.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	19.00	16.00
94	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	4.00	7.00	7.00	7.00	4.00	6.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	4.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	28.00	21.00
95	7.00	5.00	7.00	5.00	7.00	7.00	1.00	7.00	6.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	7.00	7.00	7.00	5.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	26.00	16.00
96	6.00	5.00	4.00	6.00	7.00	7.00	4.00	7.00	4.00	7.00	1.00	5.00	6.00	6.00	5.00	6.00	7.00	7.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	6.00	7.00	24.00	17.00
97	6.00	7.00	6.00	5.00	2.00	7.00	6.00	7.00	6.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	6.00	6.00	5.00	6.00	6.00	3.00	5.00	6.00	6.00	6.00	4.00	21.00	16.00
98	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	6.00	3.00	6.00	5.00	6.00	4.00	5.00	6.00	6.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	4.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	22.00	18.00
99	3.00	6.00	6.00	6.00	3.00	7.00	6.00	6.00	3.00	6.00	6.00	6.00	3.00	4.00	6.00	2.00	2.00	6.00	6.00	4.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	19.00	24.00
100	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	16.00	16.00

Vista de datos Vista de variables

zavala.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	SATISFACCION F ERSONA.	ECUANI MIDAD	
99	3.00	6.00	6.00	6.00	3.00	7.00	6.00	6.00	3.00	6.00	6.00	6.00	3.00	4.00	6.00	2.00	2.00	6.00	6.00	4.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	19.00	24.00	
100	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	16.00	16.00
101	6.00	6.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	7.00	5.00	7.00	1.00	4.00	7.00	7.00	7.00	6.00	7.00	6.00	6.00	4.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	21.00	13.00	
102	7.00	7.00	7.00	6.00	7.00	7.00	4.00	6.00	6.00	7.00	4.00	4.00	7.00	5.00	6.00	7.00	6.00	7.00	6.00	6.00	6.00	7.00	5.00	6.00	5.00	25.00	18.00	
103	7.00	5.00	7.00	5.00	7.00	7.00	1.00	7.00	6.00	7.00	1.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	2.00	7.00	7.00	28.00	16.00	
104	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	22.00	28.00	
105	5.00	4.00	3.00	6.00	4.00	5.00	3.00	6.00	3.00	5.00	3.00	6.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	16.00	18.00	
106	7.00	5.00	3.00	3.00	7.00	7.00	1.00	6.00	6.00	7.00	6.00	3.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	6.00	6.00	4.00	6.00	5.00	6.00	6.00	6.00	23.00	16.00	
107	6.00	5.00	7.00	6.00	7.00	6.00	1.00	7.00	5.00	5.00	3.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	28.00	17.00	
108	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	6.00	1.00	4.00	6.00	6.00	7.00	6.00	7.00	7.00	6.00	6.00	7.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00	6.00	2.00	3.00	6.00	23.00	18.00
109	2.00	3.00	2.00	4.00	7.00	3.00	4.00	7.00	4.00	4.00	6.00	4.00	3.00	4.00	5.00	6.00	3.00	6.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	6.00	6.00	18.00	21.00
110																												
111																												
112																												
113																												
114																												
115																												
116																												
117																												
118																												
119																												
120																												
121																												
122																												
123																												
124																												

Vista de datos Vista de variables

	RESLIEN CIA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	CANSAN CIO_EM OCIONAL	DESPE SONAL ACION
1	153.00	.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	6.00	4.00	6.00	
2	135.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	6.00	1.00	.00	6.00	1.00	6.00	13.00
3	133.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	.00	.00	.00	.00	.00	2.00	.00	5.00	3.00	3.00	.00	4.00	6.00
4	160.00	2.00	.00	2.00	6.00	6.00	2.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	2.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	23.00
5	156.00	6.00	1.00	1.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	2.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	5.00	5.00	11.00	17.00
6	140.00	3.00	.00	2.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00	.00	6.00	1.00	5.00	3.00	3.00	5.00	1.00	4.00	5.00	25.00	23.00
7	131.00	3.00	.00	3.00	6.00	4.00	3.00	6.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	1.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	1.00	3.00	6.00	20.00	19.00
8	154.00	1.00	4.00	3.00	6.00	1.00	5.00	6.00	6.00	1.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	1.00	6.00	6.00	.00	6.00	6.00	31.00	19.00
9	141.00	2.00	6.00	1.00	5.00	.00	.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	1.00	3.00	5.00	19.00	10.00
10	147.00	1.00	4.00	2.00	.00	1.00	1.00	6.00	1.00	6.00	6.00	6.00	6.00	1.00	3.00	4.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	2.00	18.00	15.00
11	125.00	4.00	4.00	3.00	6.00	1.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	1.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	1.00	38.00	11.00
12	109.00	4.00	.00	1.00	5.00	1.00	.00	2.00	1.00	5.00	5.00	.00	.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	4.00	5.00	.00	.00	1.00	10.00	11.00
13	159.00	3.00	1.00	5.00	6.00	.00	1.00	5.00	.00	6.00	5.00	.00	6.00	.00	5.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	5.00	6.00	5.00	20.00	10.00
14	140.00	3.00	6.00	6.00	4.00	1.00	6.00	1.00	6.00	2.00	3.00	1.00	5.00	5.00	6.00	.00	1.00	3.00	.00	6.00	.00	5.00	6.00	38.00	11.00
15	148.00	3.00	2.00	3.00	6.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	3.00	3.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	4.00	3.00	6.00	36.00	12.00
16	122.00	5.00	.00	4.00	6.00	.00	5.00	.00	4.00	.00	.00	1.00	6.00	5.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	29.00	1.00
17	139.00	3.00	1.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00	3.00	6.00	5.00	6.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	.00	20.00	9.00
18	140.00	.00	.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	.00	.00	6.00	2.00	6.00	.00	.00	.00	.00	2.00	6.00	5.00	6.00	2.00	2.00	10.00	13.00
19	93.00	.00	.00	1.00	6.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	1.00	.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	7.00	9.00
20	116.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	.00	2.00	1.00	1.00	4.00	.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	.00	1.00	3.00	1.00	8.00	7.00
21	146.00	.00	.00	1.00	6.00	2.00	1.00	.00	.00	6.00	5.00	1.00	6.00	.00	1.00	.00	4.00	1.00	6.00	6.00	1.00	1.00	.00	9.00	8.00
22	150.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.00	1.00	1.00	1.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.00	.00	2.00	.00
23	120.00	4.00	1.00	2.00	5.00	.00	6.00	6.00	5.00	5.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	.00	1.00	6.00	6.00	5.00	6.00	6.00	5.00	36.00	14.00
24	164.00	1.00	.00	1.00	6.00	.00	5.00	6.00	2.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	3.00	5.00	.00	6.00	6.00	5.00	2.00	6.00	6.00	14.00	12.00
25	132.00	3.00	2.00	2.00	6.00	.00	.00	6.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	3.00	6.00	.00	3.00	6.00	6.00	6.00	3.00	.00	6.00	25.00	18.00
26	156.00	2.00	2.00	.00	3.00	1.00	3.00	1.00	4.00	.00	4.00	.00	6.00	.00	.00	3.00	.00	6.00	6.00	6.00	2.00	3.00	3.00	9.00	7.00

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	RESILIE CIA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	CANSAN CIO_EM OCIONAL	DESPE SONAL ACION
50	157.00	.00	1.00	1.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	2.00	.00
51	146.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00
52	135.00	3.00	.00	.00	5.00	.00	.00	4.00	.00	4.00	.00	5.00	6.00	4.00	4.00	.00	.00	3.00	.00	.00	.00	3.00	.00	11.00	9.00
53	148.00	1.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	1.00	.00
54	143.00	1.00	.00	.00	3.00	.00	.00	3.00	.00	3.00	.00	1.00	.00	.00	1.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	2.00	.00
55	163.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00
56	143.00	1.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	1.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	.00	.00	1.00	.00	2.00	5.00	3.00	6.00	5.00	12.00	6.00
57	105.00	4.00	1.00	.00	3.00	5.00	.00	4.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	5.00	5.00
58	128.00	3.00	1.00	1.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	1.00	.00	1.00	5.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	12.00	1.00
59	130.00	2.00	3.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	1.00
60	147.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	3.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	9.00	.00
61	143.00	6.00	1.00	1.00	6.00	.00	1.00	6.00	4.00	6.00	5.00	5.00	6.00	1.00	6.00	.00	5.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	5.00	30.00	10.00
62	109.00	2.00	.00	2.00	6.00	.00	2.00	6.00	2.00	6.00	.00	.00	2.00	.00	6.00	.00	.00	2.00	2.00	6.00	.00	3.00	.00	14.00	.00
63	125.00	.00	.00	6.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	3.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	.00
64	110.00	3.00	.00	.00	6.00	4.00	3.00	3.00	6.00	5.00	.00	5.00	5.00	3.00	.00	.00	1.00	5.00	6.00	4.00	5.00	3.00	5.00	19.00	9.00
65	122.00	.00	4.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	5.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	.00	.00	5.00	4.00	6.00	5.00	6.00	5.00	16.00	17.00
66	153.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00
67	121.00	1.00	.00	1.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	.00	1.00	6.00	6.00	6.00	1.00	6.00	1.00	6.00	1.00
68	145.00	5.00	.00	2.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	6.00	1.00	1.00	6.00	.00	4.00	.00	2.00	6.00	5.00	6.00	5.00	1.00	.00	18.00	1.00
69	160.00	1.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	1.00	6.00	1.00	1.00	6.00	.00	4.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	2.00
70	145.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00
71	134.00	1.00	.00	1.00	5.00	.00	1.00	6.00	1.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	3.00	4.00	.00	6.00	3.00	6.00	1.00	6.00	.00	12.00	.00
72	150.00	4.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	4.00	.00
73	158.00	2.00	1.00	1.00	4.00	.00	.00	5.00	.00	5.00	1.00	.00	6.00	.00	1.00	.00	1.00	5.00	5.00	5.00	.00	5.00	.00	6.00	1.00
74	150.00	4.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	.00	6.00	1.00	4.00	1.00
75	129.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	RESILIEN CIA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	CANSAN CIO_EM OCIONAL	DESPE SONAL ACION
75	129.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00
76	157.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	3.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00
77	122.00	5.00	1.00	2.00	6.00	.00	1.00	1.00	1.00	6.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	.00	5.00	1.00	13.00	3.00
78	151.00	1.00	.00	1.00	1.00	.00	.00	6.00	1.00	6.00	1.00	.00	6.00	.00	3.00	.00	6.00	5.00	6.00	6.00	.00	1.00	3.00	6.00	4.00
79	168.00	1.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	.00	6.00	6.00	6.00	4.00	.00	5.00	.00	2.00	.00
80	107.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00
81	157.00	.00	.00	1.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	1.00	.00	.00	.00	6.00	2.00	1.00	2.00
82	165.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00
83	99.00	3.00	3.00	.00	5.00	.00	.00	6.00	.00	.00	5.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	5.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	5.00
84	148.00	1.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	1.00	.00
85	134.00	1.00	1.00	2.00	5.00	.00	1.00	5.00	.00	4.00	1.00	1.00	6.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00	1.00	1.00	1.00	.00	9.00	3.00
86	90.00	2.00	1.00	.00	3.00	.00	.00	3.00	.00	.00	.00	.00	3.00	.00	.00	.00	.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	.00	4.00	.00
87	119.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00
88	134.00	.00	1.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	5.00	.00	4.00	6.00	.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	.00	.00	4.00	3.00	5.00	11.00
89	128.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00
90	117.00	1.00	.00	1.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	6.00	1.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	3.00	1.00	1.00	.00	3.00	.00	3.00	1.00
91	136.00	4.00	2.00	4.00	6.00	.00	.00	6.00	4.00	6.00	1.00	1.00	6.00	1.00	5.00	1.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	1.00	5.00	20.00	8.00
92	115.00	.00	5.00	.00	6.00	.00	.00	5.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	2.00	.00	6.00	5.00	3.00	6.00	.00	3.00	.00	7.00	1.00
93	115.00	6.00	3.00	6.00	6.00	.00	6.00	2.00	6.00	2.00	4.00	2.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	3.00	45.00	9.00
94	165.00	.00	.00	1.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00
95	152.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	2.00	6.00
96	141.00	1.00	.00	.00	4.00	.00	.00	4.00	.00	3.00	2.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	6.00	4.00	8.00
97	119.00	3.00	2.00	4.00	5.00	.00	1.00	6.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	.00	3.00	.00	3.00	6.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00	22.00	2.00
98	137.00	1.00	1.00	.00	6.00	.00	6.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	8.00	.00
99	126.00	5.00	5.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	28.00	6.00
100	145.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ON

zavala.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	RESILIE	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	CANSAN	DESPE	
	CIA																							CIO EM	SONAL	
																								OCIONAL	ACIÓN	
99	126.00	5.00	5.00	.00	6.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	.00	6.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	28.00	6.00	
100	145.00	.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	
101	143.00	.00	.00	.00	.00	.00	1.00	.00	.00	5.00	3.00	.00	6.00	.00	.00	.00	2.00	6.00	6.00	5.00	.00	.00	2.00	3.00	5.00	
102	151.00	5.00	1.00	3.00	6.00	.00	1.00	5.00	1.00	5.00	6.00	6.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	17.00	14.00	
103	140.00	.00	.00	.00	6.00	.00	1.00	6.00	.00	6.00	.00	.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	2.00	6.00	.00	.00	.00	1.00	.00	
104	163.00	1.00	1.00	1.00	.00	.00	1.00	.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	.00	.00	.00	.00	6.00	4.00	.00	.00	6.00	6.00	5.00	18.00	
105	105.00	1.00	2.00	1.00	4.00	.00	1.00	3.00	1.00	1.00	3.00	4.00	6.00	4.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	1.00	20.00	9.00	
106	135.00	4.00	.00	.00	6.00	.00	.00	5.00	.00	6.00	4.00	1.00	6.00	1.00	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	2.00	.00	5.00	3.00	10.00	9.00	
107	155.00	3.00	.00	1.00	6.00	.00	1.00	6.00	1.00	6.00	6.00	6.00	6.00	1.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	6.00	.00	3.00	3.00	7.00	15.00	
108	142.00	.00	.00	.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.00	1.00	.00	.00	1.00	.00	.00	.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	
109	106.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	.00	4.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00	6.00	.00	.00	.00	.00	.00	6.00
110																										
111																										
112																										
113																										
114																										
115																										
116																										
117																										
118																										
119																										
120																										
121																										
122																										
123																										
124																										

Vista de datos Vista de variables

ANEXO N°6 Documentos administrativos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 07 de Junio del 2021

OFICIO N°160-2021-JAI-FCS

COMISARÍA SECTORIAL PNP JULIACA
COMANDANTE PNP JUAN CLAUDIO ESCOBAR PRADO
COMISARIO DE LA COMISARIA SECTORIAL PNP JULIACA
AV. TRIUNFO N°1800

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

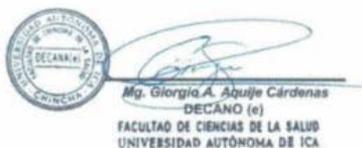
La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

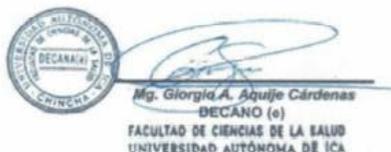
El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, ZAVALA QUISPE MILAGROS EVELIN, identificada con DNI: 76286153 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"RESILIENCIA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA SECTORIAL DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2021"**.

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 07 de Junio del 2021





PERÚ

Ministerio del Interior

Policía Nacional del Perú

Región Policial Puno

DIVPOL Juliaca

Comisaria Sectorial PNP - Juliaca

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

EL SEÑOR COMANDANTE PNP COMISARIO DE LA COMISARIA SECTORIAL PNP JULIACA, QUE SUSCRIBE:

CONSTANCIA

Que, la señorita bachiller en psicología Milagros Evelin ZAVALA QUISPE, Identificada con DNI. N°76286153 ha aplicado los instrumentos de escala de resiliencia y el Inventario de Burnout a ciento nueve (109) efectivos policiales de la Comisaria Sectorial PNP Juliaca, al haber sido autorizada para desarrollar el proyecto de investigación denominado "Resiliencia y síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaria Sectorial de la ciudad de Juliaca-2021".

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para fines únicamente administrativos.

Juliaca, 19 de julio del 2021.



OP. 290460
Juan Claudio ESCOBAR PRADO
CMDTE. PNP.
COMISARIO CIAL. SECTORIAL PNP - JULIACA.

ANEXO N°7 Fotografías





101

U

INVENTORY MASLACH BURNOUT

Instrumento Versión Original por los Autores Maslach y Jackson (1981)

Edad: 25Fecha: 09 JUN 2021Sexo: MCargo: BARRIO SEGUROAños Trabajados:
9 MESESCE: 02Dp: 07RP: 28bajo
medic
bajo

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = NUNCA

1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2 = UNA VEZ AL MES O MENOS

3 = UNAS POCAS VECES AL MES

4 = UNA VEZ A LA SEMANA

5 = POCAS VECES A LA SEMANA

6 = TODOS LOS DÍAS

Item	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	X						
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	X						
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	X						
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes (clientes).	X						
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes (clientes) como si fueran objetos impersonales.	X						
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		X					
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes (clientes).	X						
8 Siento que mi trabajo me está desgastando.	X						
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						X	
10 Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.			X				
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X						
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.							X
13 Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	X						
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X						
15 Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes (clientes).	X						
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		X					
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes (clientes).							X
18 Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con mis pacientes (clientes).							X
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.					X		
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X						
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X						
22 Me parece que los pacientes (o clientes) me culpan de algunos de sus problemas.		X					

101

ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre: _____

Edad: 25**INSTRUCCIONES**

A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones referidas a diferentes aspectos de su vida, donde tendrá que leer cada una de ellas y marcar con un aspa que tan acuerdo o en desacuerdo esta con ella. Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas.

No.	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.					<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.					<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Me siento capaz de mí mismo(a) más que nadie.						<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.					<input checked="" type="checkbox"/>		
5	En caso que sea necesario, puedo estar solo(a).						<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.						<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>						
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).						<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.					<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Soy decidido(a).						<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	<input checked="" type="checkbox"/>						
12	Tomo las cosas día por día.				<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, por que ya he experimentado lo que es la dificultad.						<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Tengo auto disciplina.						<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.						<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Por lo general encuentro de qué reírme.						<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.						<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.						<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.					<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo.				<input checked="" type="checkbox"/>			
21	Mi vida tiene un sentido.						<input checked="" type="checkbox"/>	
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	<input checked="" type="checkbox"/>						
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.						<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer.						<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.						<input checked="" type="checkbox"/>	