



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las  
comisarías del Distrito del Rímac – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADOS EN PSICOLOGIA

**AUTOR (ES):**

Aguilar Mego Joyce Evelyn (ORCID: 0000-0002-6546-9999)

Magallanes Alban Francis Steven (ORCID: 0000-0001-5157-5662)

**ASESOR**

Dr. Barboza Zelada Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

**LINEA DE INVESTIGACION**

Desarrollo Organizacional

Lima – Perú

2021

## DEDICATORIA

Mi madre porque siempre me ha brindado su apoyo incondicional, por su sacrificio y su inmenso amor. Por ayudarme a cumplir uno de mis más anhelados sueños, a mi familia por ser mi mayor inspiración y a las personas especiales que siempre están a mi lado contando con su apoyo. A mi padre por haber apoyado durante mi formación universitaria.

Aguilar Joyce

A mis Padres, por haberme forjado con valores y ética. A mí Señora madre María Albán por su incondicional apoyo en todas las metas que me propongo, acompañándome paso a paso y a mi Señor padre Rumaldo Magallanes, que desde el cielo haré sentirse orgulloso por esta nueva meta alcanzada.

. Magallanes, Steven

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme cumplir una de mis metas, por haberme bendecido con grandes personas que me han apoyado en todo momento. A señora madre por sus palabras de motivación y de amor, pese a los obstáculos, no permitió que me rindiera, a mi familia que siempre fueron y serán el motor de mi vida. A mi casa de estudios que me recibieron con los brazos abiertos, a la Universidad Cesar Vallejo.

Aguilar, Joyce

En primer lugar, agradecer a Dios por brindarme salud y vida para poder estar aquí hoy cumpliendo una meta más. A, mis padres por ser mi motivación para seguir siempre adelante, a todos los que nos ofrecieron toda su ayuda desinteresadamente en este proceso, a las instituciones policiales por permitirnos evaluar a todo su personal, aportando a nuestra investigación y a la Universidad Cesar Vallejo por abrirnos las puertas para poder seguir con nuestro camino profesional.

Magallanes Steven

## Índice de contenido

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>PAGINA DE JURADO</b> .....	IV
<b>Índice de contenido</b> .....	V
<b>Índice de tablas</b> .....	VI
<b>Índice de figuras</b> .....	VII
<b>RESUMEN</b> .....	VIII
<b>ABSTRACT</b> .....	IX
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGIA</b> .....	13
<b>3.1. Tipo y Diseño de investigación</b> .....	13
<b>3.2. Variables y Operacionalización</b> .....	14
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	15
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> .....	19
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	25
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	26
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	27
<b>IV. Resultados</b> .....	28
<b>V. Discusión</b> .....	37
<b>VI. Conclusiones</b> .....	42
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	45
<b>Bibliografía</b> .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencias y porcentajes de la muestra según Sexo	16
Tabla 2	Frecuencias y porcentajes de la muestra según Edad	17
Tabla 3	Frecuencias y porcentajes de la muestra según Lugar de Nacimiento	17
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de la muestra según Grado de Instrucción	18
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de la muestra según Lugar de Residencia	18
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de la muestra según Estado Civil	19
Tabla 7	Estructura del Cuestionario Maslach Burnout Inventory	22
Tabla 8	Estructura de la Escala de Resiliencia	25
Tabla 9	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov y Shapiro Wilk del Síndrome de Burnout y la resiliencia	28
Tabla 10	Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia	29
Tabla 11	Descripción de la dimensión Cansancio Emocional del BO	30
Tabla 12	Descripción de la dimensión Despersonalización del BO	31
Tabla 13	Descripción de la dimensión Realización Personal del BO	31
Tabla 14	Descripción de la variable Resiliencia	32
Tabla 15	Correlación entre las dimensiones del Burnout y la resiliencia	33
Tabla 16	Correlación entre Síndrome de Burnout y los factores de la	34

Resiliencia.

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Diagrama de Investigación Correlacional	13
-----------------	---	----

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como finalidad conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los efectivos policiales de las comisarias del distrito del Rímac 2021, el estudio fue de tipo Aplicado correlacional de diseño No experimental transversal, considerándose una muestra de 173 efectivos policiales de cuatro de las cinco comisarias del Rímac. Para su evaluación se utilizaron el Inventario MBI Maslach Burnout Inventory y la Escala de Resiliencia, los resultados evidenciaron que el Síndrome de Burnout tiene una correlación directa de baja intensidad, ya que en las dimensiones obtuvieron un Rho de Spearman menor a 0.5. por otro lado, la dimensión Cansancio Emocional es estadísticamente significativa a diferencia de la dimensión despersonalización.

Palabras clave: Burnout, Resiliencia, Efectivos policiales.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to know the relationship between the Burnout Syndrome and Resilience in the police officers of the police stations of the district of Rímac 2021, the study was of a correlational Applied type of non-experimental cross-sectional design, considering a sample of 173 police officers of four of the five Rímac police stations. For its evaluation, the MBI Maslach Burnout Inventory and the Resilience Scale were used, the results showed that the Burnout Syndrome has a direct low intensity correlation, since in the dimensions they obtained a Spearman Rho of less than 0.5. on the other hand, the Emotional Tiredness dimension is statistically significant unlike the depersonalization dimension.

Keywords: Burnout, Resilience, Police officers.



## I. INTRODUCCION

En la actualidad el país ha sufrido un gran golpe a nivel de la salud debido al problema sanitario el cual estamos atravesando, la pandemia COVID – 19. Es un problema a nivel mundial el cual ha hecho que los trabajadores de la primera línea sufran un desequilibrio emocional, ocasionando así diversos problemas; entre ellos la ansiedad, depresión y estrés (MINAM – 2020) Fue entonces cuando el ex – presidente de la Republica Martin Vizcarra (2020), a lado del Gabinete Ministerial, se hizo público el reconocimiento del personas de las distintas instituciones, los cuales atravesaban la primera línea para la lucha contra el COVID-19, utilizando las siguientes palabras.

“Felicitó a todos aquellos peruanas y peruanos que tuvieron el compromiso y entrega, a los profesionales de la salud, médicos, enfermeras, técnicos, miembros de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, trabajadores penitenciaros, bomberos, personal de limpieza”.

Según el área de Seguridad Ciudadana del IDL – Instituto de Defensa Legal (2020), debido a la propagación a nivel mundial sobre el coronavirus, los estados peruanos junto a sus efectivos policiales han tenido que hacer combatir con una sociedad que no acata las normas, que genera conflictos sociales tales como marchas, fiestas clandestinas, robos, entre otros. Dicho contacto que tienen los efectivos policiales con la población para hacer que cumplan las normas dictadas por el gobierno ante el incremento de muertes y contagios registrados por el ministerio de salud, los pone en una situación en la que tiene que velar por la salud de su familia y la propia; a la vez proteger a las personas que no cumplen las normas, genera una relación conflictiva trayendo consigo un sobre estrés. La PNP nos brinda a través de la constitución política del Perú, leyes las cuales tienen como propósito primordial que cada efectivo de la Policía pueda “garantizar, mantener y restablecer el orden interno” (Artículo N. °166). Que busca velar por la vida de los ciudadanos en riesgo de cualquier magnitud, sin embargo, también tuvieron una gran pérdida en los miembros pertenecientes al cuerpo Policial.

Según la OMS (2019) el surgimiento del Coronavirus (COVID – 19) fue evidenciado el 31 de diciembre del 2019 por vez primera en Wuhan (China), mientras que el gobierno peruano, ante la presencia de los primeros casos de contagio, decretó en cuarentena a todo el país por un periodo inicial de 15 días para poder combatir el incremento del virus. Fue el 15 de marzo ante el discurso del Ex – Presidente Martin Vizcarra que anunció el inicio de la cuarentena desde las 0:00 hrs de la noche. Ante este aviso a nivel nacional, el ministerio de educación pospuso las clases escolares hasta el 30 de marzo según la propuesta del presidente.

En el mismo año la OMS reconoció de manera oficial el Burnout, como una enfermedad tras la verificación del CIE - 11 (Clasificación internacional de enfermedades).

En el Perú, el Ministerio del Interior (2020) indica que los efectivos policiales y las fuerzas armadas vienen asumiendo un papel muy importante a fin de respaldar y mantener el orden interno e incrementar la seguridad pública, resaltando que efectivos policiales y militar ponen en riesgo su integridad física y sus vidas.

La falta de resiliencia o carencia de la capacidad para enfrentar conflictos cotidianos en la toma de decisiones, trae consigo el síndrome de Burnout, más aún en organizaciones cuyos códigos de conducta atentan en contra de los valores y creencias de las personas hacia aquellas personas que no han desarrollado recursos psicológicos, Oriol (2012)

El síndrome de Burnout ha sido cualificado como una de las enfermedades pertenecientes al Siglo XXI, un tema que tiene gran repercusión dentro de la sociedad y en los centros laborales debido a que toman en cuenta los problemas psicosociales donde se encuentran los trabajadores, Sánchez (2018).

Maslach y Jackson (1981) puntualizaron el BO como consecuencia obtuvieron un alto nivel de estrés laboral crónico, el cual está constituido por un agotamiento en lo emocional y a la disminución de actividades con sentimientos negativos hacia su entorno laboral. Especificaron así al Burnout como síndrome de tres dimensiones, en las cuales podemos encontrar el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Según Mamani, Obando, Uribe, Vivanco (2007), mencionan que las sobrecargas laborales constituyen a una fuente de estrés, cuantitativamente vista como el exceso de labores a desarrollar por el trabajador, a nivel cualitativo vista como las demandas excesivas que son exigidas al trabajador en función a sus competencias y habilidades que posee dicha persona.

Toda persona tiene la capacidad de afrontar problemas que pueden surgir en diferentes niveles y seguir avanzando pese a las circunstancias, Wagnild y Young (1993) lo describen como Resiliencia, el cual es un rasgo característico de la personalidad que trata de equilibrar las causas del estrés negativo, siendo el punto de partida para iniciar un proceso de adaptación y de inteligencia emocional.

Para la OMS (2021) una sociedad resiliente es aquella que se puede recuperar ante catástrofes como pandemias, crisis económicas y conflictos entre otros, aquella que puede apaciguar los fuertes impactos que deja una crisis y volver a construir de tal forma que encuentre un desarrollo tanto económico como social para así llegar a la estabilidad.

Este medio de adaptación lo tiene todo ser humano en circunstancias adversas, el cual varía según la problemática, el contexto y la etapa en la cual se encuentre el ser humano. Estas situaciones adversas pueden ser cambiantes, es ahí donde la resiliencia toma distintas respuestas para prevenir, vivir y aprender a través de cada experiencia (Manciaux , Vanistendael, Lecomte y Cyrulnik, 2001)

Teniendo en cuenta las consideraciones mencionadas previamente, que las demandas de las organizaciones pueden transformarse en estresores para un trabajador, el cual repercute en la calidad de trabajo que pueda realizar en su ámbito laboral y teniendo en cuenta si dichos trabajadores poseen o no la capacidad de sobrellevar las circunstancias adversas y aprender de ellas, se formuló la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac - 2021?

En relación a la justificación a nivel teórico, la información obtenida en la presente investigación busca dar un mejor entendimiento con respecto al el Síndrome de Burnout y la Resiliencia, mientras que los resultados buscan generar nuevos conocimientos para tener un panorama más amplio con respecto a la problemática y puedan ser de utilidad para futuras investigaciones basadas al contexto Policial en el Perú.

En relación a la justificación a nivel metodológico, se evidenció en ambos instrumentos psicométricos la validez y la confiabilidad que fueron utilizados para evaluar a la población policial mencionando a los distintos autores respaldados por sus previas investigaciones sobre las propiedades de las variables.

Por ultimo en relación a la justificación práctica, los resultados que se recaudaron por medio de la aplicación de la investigación a los efectivos policiales en las comisarías del Distrito del Rímac, buscan ser de utilidad para las autoridades respectivas de las instituciones. Permitiendo generar intervenciones para el abordaje efectivo de la problemática, evitando riesgos a futuro.

Por lo planteado anteriormente, la investigación tiene por objetivo general:

Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

Es por eso que se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Describir los niveles del Síndrome de Burnout en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

Describir los niveles de Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

Determinar que factor de resiliencia tiene mayor y menor predominancia en los efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y los factores de la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

Por ello surge la presente hipótesis general:

Existe una relación significativa entre la dimensión cansancio emocional del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

Hipótesis específica:

Existe una relación significativa entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan estudios más actuales a nivel nacional e internacional relacionado al BO y la Resiliencia, es por eso que se menciona algunas investigaciones relacionadas a ambas variables. Para luego dar a conocer las descripciones conceptuales y los enfoques a nivel teórico de diferentes autores referido a ambas variables.

A nivel Nacional, Simón (2020), Investigó el “Síndrome de Burnout según constructos sociodemográficas en Policías pertenecientes al departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana”, dicha investigación fue Descriptivo – Comparativo con un diseño no experimental – transversal. Participaron 100 policías del departamento de investigación criminal. Se obtuvieron como resultados diferencias significativas de manera estadística del Síndrome de Burnout con respecto a sus dimensiones según sus datos sociodemográficos, con un agotamiento emocional de 74% en la población, despersonalización con 88% y la tercera dimensión presenta un alto nivel en falta de realización personal con 63%.

Molina (2020), Estudió acerca de los “Niveles de estrés laboral en trabajadores administrativos de una institución policial en tiempos de COVID – 19 de Lima”. Fue de tipo Descriptivo y un diseño no experimental, con una población conformada con 80 policías con edades entre los 24 a 50 años. Para la recaudación de información fue utilizada la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS. Los resultados aceptando la hipótesis alterna, porque obtuvo una significancia menor a 0,05. Señalando una existencia de categorías altas de estrés laboral en los trabajadores administrativos con un 95% y el 5% restante un nivel medio.

Gutiérrez (2020), Relacionó la “Resiliencia y el Estrés laboral en efectivos Policiales de la unidad de protección de las carreteras en el contexto de emergencia sanitaria 2020 en Ica”, la investigación fue de tipo Cuantitativa – correlacional. Tuvo como población 244, del cual participaron 40 efectivos policiales. Para la recaudación de información utilizaron el instrumento de Wagnild y Young, la Resiliencia y el Cuestionario de Estrés Laboral JSS por Spielberger y Vagg adaptado por Catalina (2010). Obteniendo como resultado significancia menor de 0.05 con un alto nivel de Resiliencia (60%), un moderado nivel (35%) y un bajo nivel

(5.0%). Con respecto al estrés laboral un alto nivel en el 60% de la muestra, el 30% mostró un nivel medio y el 10% un nivel bajo; concluyendo que entre la resiliencia y el estrés laboral existe una correlación positiva.

Gonzales (2017), examinó “Síndrome de Burnout y agresividad en la PNP de las comisarías del Distrito de Comas”, dicho estudio fue de tipo Correlacional con un diseño no experimental – transversal. Obtuvo como muestra 236 efectivos policiales. Para recaudar información utilizaron el Cuestionario MBI de Maslach y el Cuestionario de Buss y Perry - Agresión. Concluyendo a ambas variables se relacionen de forma significativa, siendo lo sociodemográfico, con la edad, tiempo de servicio, grado de instrucción; las que marcaron diferencias significativas en relación al puntaje de agresividad. En relación al Burnout dichas variables sociodemográficas no mostraban diferencias significativas.

Callirgos Yulixa (2017) en su estudio sobre el “BO, según las funciones en los suboficiales de las comisarías del Cercado de Lima, 2017”. Tuvieron como objetivo comparar el Burnout manifestado en sus dimensiones, de acuerdo a las funciones de los suboficiales. De diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo-comparativo. Su muestra fue de 261 suboficiales, del sexo masculino que de distintas funciones. EL muestreo fue no probabilístico intencional, se utilizó el inventario de MBI de Maslach y Jackson. Se evidencio en sus resultados que no existía diferencias de manera estadística significativas del BO, por ello se demuestra un nivel bajo en agotamiento emocional y despersonalización; representados en 38.7% y 70,5%. Por lo tanto en la dimensión de realización personal se observa un alto nivel, representado por el 37.5%.

Así mismo en relación a las investigaciones de la Resiliencia mencionamos las siguientes:

Chávez (2019), En su investigación “Resiliencia en Policías que pertenecen a la división de inteligencia de la Región Policial de Lima”, de tipo Descriptivo no experimental – transversal, estuvo constituida por 100 policías que trabajaban en la región policial de Lima. Aplicaron de Wagnild y Young con respecto a la Resiliencia para recaudar información, obteniendo como resultados la significancia obteniendo predominancia a un nivel medio con un 22% de Resiliencia; sus

dimensiones fueron: Confianza en sí mismo con un 61%, Ecuanimidad con un 39%, satisfacción personal 50%, Perseverancia un 77% y Sentirse bien solo un 56%. Concluyendo que los efectivos policiales perciben diversas alternativas de evidenciar dificultades y aciertos al momento de la tomar decisiones ante situaciones diarias.

De los santos (2016), Examinó la “Resiliencia y los riesgos psicosociales en policías de SECESVER de Ventanilla – REGPOL Callao”, de tipo Descriptivo – correlacional, conformada por 200 efectivos policiales, para la recaudación de información utilizaron de Wagnild, G. y Young H. la prueba de Resiliencia y el método CoPsoQ.istas21 versión 2 para evaluar la prevención de riesgos psicosociales. Los resultados evidenciaron una correlación altamente significativa, el 24 % de la muestra tienen altos niveles de riesgos psicológicos, con deficiencia respecto al nivel de resiliencia, un 10% con niveles bajos de riesgos psicológicos, manifestándose con un nivel mayor en la resiliencia, por otro lado, solo 8% de los efectivos se encontraban en un nivel medio de riesgo psicológico, encontrándose con un nivel moderado en resiliencia, concluyendo en la existencia de una relación inversa de intensidad ( $R = -0.370$ ) entre la resiliencia y los riesgos psicosociales.

Tacca Daniel y Tacca Ana (2019) durante su estudio sobre el Síndrome de Burnout y resiliencia en docentes peruanos, tuvieron como propósito la correlación entre el Síndrome de Burnout y la resiliencia en los profesores peruanos. Fue de tipo cuantitativa – correlacional, no experimental y transversal. Su muestra fue de 183 docentes de nivel secundaria, tanto colegios públicos como privadas. Utilizaron los instrumentos adaptados en el Perú como el de Maslach Burnout Inventory (MBI); y de Resiliencia de Wagnild y Young. Tuvo como resultados, la relación entre la resiliencia de forma inversa en el agotamiento emocional y despersonalización; también se evidencio una relación positiva con la realización personal. Sin embargo, en los varones se mostró alto agotamiento emocional y despersonalización, y las mujeres manifestaron mayor realización personal y resiliencia. Por ultimo también se pudo demostrar que los docentes con más de 40 años y aquellos que tienen al menos un hijo presentan mayor resiliencia.



A nivel internacional tenemos:

En México, Rojas; Hernández; García y López (2021), analizaron el "Burnout, Malestar Psicológico y Satisfacción por la vida en efectivos policiales durante la contingencia sanitaria por COVID – 19, participaron 27 efectivos policiales del estado de Puebla con edades de entre 19 y 43 años. Dicha investigación fue No experimental – transversal con alcances descriptivos y correlacionales, tuvo una significancia entre las variables. Utilizaron como instrumentos para recaudar información la Escala de Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey, el Kessler's Psychological Distress Scale y la Escala Satisfacción por la Vida. Concluyendo la existencia de una prevalencia alta en Despersonalización en el 81,5%, en Realización Personal un nivel bajo con 55,6% y un nivel alto en el Agotamiento Emocional en el 37%. Con respecto al Malestar Psicológico un nivel moderado en el 63% y el 51.9 un nivel alto de Satisfacción por la Vida, concluyendo asociaciones parciales entre las variables.

En México, García et al. (2020) examinaron la relación entre el BO con las actividades físicas y ocio en policías mexicanos. Tuvieron como objetivo si existía asociación entre el síndrome de Burnout con las actividades físicas, ocio y perfil personal. Su muestra fue de 276 efectivos policiales entre ellos 87% varones y 13% damas. Sus resultados evidenciaron cifras altas de efectivos que tenían indicios de Burnout, pero que también obtuvieron un nivel alto en agotamiento mental, donde se relacionó de manera positiva y significativa con un riesgo menor de agotamiento donde los varones obtuvieron un mayor peligro que las damas.

En Bolivia, Daher (2019) Investigó sobre el "Estrés laboral y las distorsiones cognitivas en efectivos policiales de patrullaje de la institución policial San Antonio". Dicho trabajo es de tipo Correlacional de diseño no experimental – transversal. El estudio fue constituido por 139 efectivos de patrullaje de la ciudad de la Paz, siendo la muestra 51 policías, siendo el tipo de muestra no probabilística. Utilizaron como instrumentos para recaudar información, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), y el inventario de pensamientos automáticos de Beck (IPA). Sus resultados constataron que las dimensiones: de Agotamiento Emocional que un alto índice de policías presentaban un nivel moderado, respondiendo de forma desadaptativa ante situaciones que son percibidas como estresantes; en Despersonalización al

igual que la dimensión anterior, se encuentran en un nivel moderado, presentando síntomas como irritabilidad, baja expresión asertiva, desvalorización entre otros; por último en la Realización Personal presentaron un alto nivel de estrés laboral, es decir su realización profesional se ven frustrados significativamente.

En España, Gallardo (2017), describió la “Resiliencia en la Policía local, estrés crónico y consecuencias somáticas y psicológicas” consideró factores laborales tales como: horarios sobrecarga de funciones, etc. Dicha investigación fue tipo correlacional de diseño transversal – no longitudinal. Constituido por 348 efectivos policiales del sexo masculino, con edades de entre los 23 y 38 años, se utilizaron instrumentos de recaudación de información la Escala de Resiliencia, una ficha sociodemográfica y el Cuestionario Big five, concluyendo que la edad podría graduar el nivel de resiliencia; por otro lado, el nivel académico suele ser un factor regulador de resiliencia debido a las habilidades cognitivas que desarrolla, el estado civil no está asociado a los niveles de resiliencia a diferencia de los rasgos de personalidad que tienen relación en altos niveles.

En Bolivia (2016), García Refirió “El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, en efectivos policiales de la unidad de solución temprana de la FELCC en la Ciudad de la Paz”, dicho estudio es no experimental descriptivo – correlacional. Tuvo como muestra 14 efectivos policiales de ambos sexos y para la recaudación de información se utilizó el instrumento de Maslach, Escala de Evaluación de Desempeño Laboral y la entrevista estructurada. Concluyendo que, si bien los efectivos policiales evidencian tener una adecuada productividad en su trabajo y no padecer del BO, por ello que considera las sub escalas de Despersonalización y logros personales, puesto que evidencian niveles medio alto y puede conllevar al Síndrome de Burnout.

En Colombia, Montero, Cortez, Hernández (2020) indagaron respecto al “Síndrome de Burnout en Policías colombianos y el vínculo con el sistema de beneficios e incentivos”, fue una investigación descriptivo correlacional, se constituyó por 1817. Aplicaron el Inventario Maslach Burnout Inventory y la encuesta institucional de beneficios e incentivos, concluyeron la no prevalencia del MBI y más de la mitad manifestó haber recibido uno o más incentivos, con respecto

a las dimensiones los policías mostraron altos niveles en Desgaste emocional y Cinismo, los cuales reducían con actividades recreativas incluyendo el deporte.

Según las investigaciones tanto nacionales como internacionales mencionadas previamente, se concluye que, en gran parte de la muestra, existe prevalencia del Burnout en ciertas dimensiones. Por otro lado, en resiliencia los efectivos policiales mostraron un alto nivel.

Durante la aparición del Síndrome de Burnout en su intento por investigar más acerca de dicho Síndrome distintos autores han creado teorías tomando como referencia tres modelos psicosociales, entre ellos tenemos:

La teoría socio cognitiva del yo, según Gil Monte y Peiró (1999), el cual se caracterizaba por las variables del Self (Autoconfianza, auto concepto, autoeficacia), el cual consideran que la cognición influye el cómo las personas perciben las situaciones y realizan su trabajo. Dichas cogniciones son modificadas por formas de actuar y la retención de las conductas observables en los otros, por otro lado, el nivel de seguridad del individuo respecto a sus capacidades es un factor clave que predecirá el empeño que le deposite en la obtención de sus metas o la dificultad en lograrlas, además determinará factores emocionales tales como estrés y/o depresión que suelen acompañar en el actuar de cada sujeto.

Por otro lado, tenemos la teoría de intercambio social, Buunk (2005), Salanova y Llorens (2008) mencionan que existen dos factores en el proceso del Síndrome de Burnout: El intercambio social, se conforma por tres rasgos relevantes del estrés: la incertidumbre o la poca claridad en los pensamientos, emociones y acciones; equidad relacionado con aquellas personas que dan y reciben en relación a su entorno social y la incapacidad de trabajador para controlar su accionar laboral. Mientras que el segundo factor, el proceso de comparación social (percepción subjetiva por la falta de apoyo) y de afiliación con quienes se trabaja, como es el caso de los compañeros y/o trabajadores (aprendizaje sobre los síntomas del Síndrome que lo perciben los trabajadores).

Sin embargo, Gil Monte y Peiró (1999), en su teoría organizacional; plantearon tres variables para el Síndrome de Burnout; la cultura, la estructura y el clima organizacional. Factores como el apoyo social varían según la empresa,

siendo un aspecto relevante que propicia un desgaste laboral. Según Bowlby (1997), Lazarus y Folkman (1986). Dentro de esta teoría el apoyo social es un factor clave que brinda recursos muy importantes para superar el estrés que brinda la misma estructura organizacional, haciendo que el sujeto no vea una situación de forma amenazante.

Con respecto a la resiliencia, los siguientes investigadores como Luthar y Cushing (1999), Kaplan (1999), Bernard (1999) y Masten (2001) refieren un modelo ecológico – transaccional el cual se consiste en que la persona este sumergido en una ecología conformada por diversos niveles que se relacionan entre ellas, el cual influye directamente en su desarrollo. Siendo los niveles: individual, familiar y el comunitario, los cuales están vinculados a servicios sociales.

Por otro lado, Luthar (2006) menciona la psicopatología evolutiva, el cual tiene por objetivo integrar el conocimiento del desarrollo normal y lo patológico, tomando la resiliencia como un proceso evolutivo en el cual implica una adaptación del sujeto mejor que lo que se esperaría ante circunstancias externas. Dicha adaptación suele resultar del uso de recursos internos y externos. Dentro de este enfoque se han mencionado algunos rasgos de la resiliencia relacionadas, con aspectos de la personalidad como con un adecuado desarrollo competencial.

Por ultimo tenemos el modelo de Wolin y Wolin (1993) conocido como modelo de desafío, en el cual explica que a pesar de nuestro enfrentamiento a fuerzas negativas que se manifiestan a través de daños, estos pasan por un escudo al que llaman resiliencia, el cual convierte los daños y desafíos que al final del proceso se convierten en factores de superación. Dichos autores mencionan siete pilares base en los cuales se manifiesta la resiliencia, entre ellos tenemos: la introspección, considerada como la capacidad de analizarse a sí mismo; interdependencia, la habilidad de ponerse límites en uno mismo y los acontecimientos adversos; capacidad para relacionarse donde se entablan relaciones interpersonales en los cuales reafirman sus habilidades sociales; iniciativa, capacidad de emprender nuevas ideas sin esperar que alguien las pida anteriormente las cuales serán más exigentes; humor y creatividad, siendo la capacidad de ver las adversidades de forma cómica y poner en orden lo que está en desorden; la ética que es el conjunto de valores en el cual se plasman todos los deseos personales a la sociedad.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

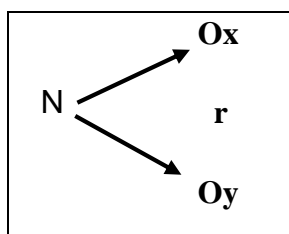
##### Tipo de investigación

El estudio realizado es de tipo Aplicativo, puesto que se distingue por encontrar la aplicación o la utilización de nuevos aprendizajes adquiridos a la vez que se adquieren otros, luego de implementar y sistematizar la practica basada en investigación (Murillo, 2008), teniendo como propósito el reconocimiento de la relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia para brindar soluciones.

De igual forma, el presente trabajo es de enfoque Cuantitativo, puesto que se enfoca en las mediciones numéricas, utilizando los análisis estadísticos a partir de la obtención de información para responder preguntas plasmadas en la investigación, Ortega (2018).

##### Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No experimental, debido a que no hay manipulación de forma intencionada en las variables, sino que están siendo estudiadas en su contexto natural, tal cual como se presentan, es decir no hacen variar intencionalmente una variable independiente para ver cómo afecta en otras variables. De corte transversal, recaudando datos de un único momento, en un mismo tiempo pretendiendo describir, evaluar y analizar un contexto en un punto del tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).



*Figura 1: Diagrama de Investigación Correlacional*

Dónde:

- N: Población de Efectivo Policiales de Lima.
- Ox: Primera variable
- Oy: Segunda variable
- r: Relación

### 3.2. Variables y Operacionalización

El presente estudio está conformado por dos variables, Síndrome de Burnout y la Resiliencia, a continuación, se detallarán sus definiciones conceptuales y operacionales.

#### Operacionalización del constructo Síndrome de Burnout

- a) Definición Conceptual:** Definido como un síndrome caracterizado por tres dimensiones, entre ellas se encuentran el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo, debido que lo padecen algunos sujetos cuyas labores cotidianas se basan al servicio de personas. Maslach y Jackson (1981)
- b) Definición Operacional:** esta variable es medida mediante la puntuación obtenida del inventario de Burnout, el cual posee tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, adecuada por 22 ítems donde 9 son de agotamiento emocional, 5 de despersonalización y 8 de la realización personal. Dichos ítems se responden en función de la frecuencia con la que el encuestado responde ante las afirmaciones, en una escala que va desde 0 a 7, donde 0=Nunca y 6=A diario. Siendo una escala ordinal.

#### Operacionalización del constructo Resiliencia

- a) Definición Conceptual:** La Resiliencia es un rasgo de la personalidad de los individuos pues modera aquellas reacciones negativas a causa del estrés, promoviendo la adaptabilidad del individuo, se utilizó para describir a personas que se adaptaban ante sucesos de la vida (Wagnild y Young (1993).
- b) Definición Operacional:** La Resiliencia está conformada por cuatro factores, siendo el factor I de “Confianza y sentirse bien solo”, factor II de “Perseverancia”, factor III de” Ecuanimidad” y factor IV de “Aceptación de uno mismo” Consta de 25 ítems en total, con opción múltiple tipo Likert; que va desde 1=Totalmente en desacuerdo hasta el 7=Totalmente de acuerdo. Respondiendo a los ítems en grado de aprobación o desaprobación.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Determinada como el conjunto del total de los sucesos que coinciden con un número de especificaciones (Hernández y Mendoza, 2018)

La población estuvo conformada por efectivos policiales del distrito del Rímac, dicho distrito cuenta con cinco comisarías de las cuales se tomaron tres de ellas para la presente investigación; la comisaría de Flor de Amancaes conformado por 73 efectivos; la comisaría del Rímac conformado por 103 efectivos, y la comisaría El Manzano conformado por 74 efectivos policiales de grados de Capitán, Alférez, Superior y Suboficiales; haciendo un total de 250.

#### **Muestra:**

La muestra es descrita como un subgrupo del total de la población que tiene un particular interés, sobre el cual se recolectan información de interés y que representa a la población (Hernández y Mendoza, 2018).

En las tres comisarías, 250 sujetos conformaban la población de efectivos policiales, considerándose evaluar solo a suboficiales que se encuentren en actividad sumando un total de 223 efectivos en las comisarías del distrito del Rímac. Por orden jerárquico en las instituciones policiales evaluadas, se dispuso que parte de los efectivos policiales se encuentren ausentes debido a la coyuntura actual, algunos en aislamiento, por ser considerados como un factor de riesgo y pueda ser perjudicial para su bienestar y la de los demás, limitándose a cumplir con normalidad sus funciones policiales, de igual manera algunos se encontraban de vacaciones y otros de licencia por motivo de lactancia, impidiendo así recaudar la información a toda la muestra. Por consiguiente, la presente investigación estuvo conformada por 173 efectivos policiales, considerándose como una “muestra pobre” según Comrey y Lee (1992); es por ello se consideró aplicar una muestra censal que de acuerdo a López (1998), se da cuando la fracción evaluada representa a toda la población. Aun siendo considerada una muestra pobre, es la muestra que se pudo recaudar, a pesar de haber realizado la gestión para obtener

la autorización de las 5 comisarías que corresponden al distrito del Rímac con el fin de recaudar información al personal policial, las condiciones actuales en la que nos encontramos, debido al periodo de pandemia por el aumento de contagios en los meses de abril y mayo, a causa de los días festivos y elecciones presidenciales , fue más limitado poder evaluar a todo el personal.

**Unidad de análisis:**

Efectivos policiales con grado Suboficial, pertenecientes a las comisarías del Distrito del Rímac.

**Características sociodemográficas de la muestra de estudio**

**Distribución de la muestra según Sexo**

Tabla 1

*Frecuencias y porcentajes de la muestra según Sexo*

Sexo	fr	%
Hombre	142	82,1
Mujer	31	17,9
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 1 se evidencia el 82.1% de los efectivos policiales son hombres, mientras que el 17.9% son mujeres.



## Distribución de la muestra según Edad

Tabla 2

*Frecuencias y porcentajes de la muestra según Edad*

Edad	fr	%
20 – 28	86	49,7
29 – 36	10	5,8
37 – 44	29	16,8
45 – 52	17	9,8
53-60	31	17,9
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 2 se evidencia el 49.7% de los efectivos policiales tienen un rango de edad entre 20 a 28 años, el 5.8% un rango de edad de 29 a 36, el 16.8% un rango de edad de 37 a 44 años, el 9.8% un rango de edad de 45 a 52 años y por último el 17.9% un rango de 53 a 60 años.

## Distribución de la muestra según Lugar de Nacimiento

Tabla 3

*Frecuencias y porcentajes de la muestra según Lugar de Nacimiento*

Lugar de Nacimiento	fr	%
Lima	120	69,4
Provincia	53	30,6
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 3 se evidencia que el 69.4% de los participantes tuvo como lugar de nacimiento la ciudad de Lima, mientras que el 30.6% nació en provincia.

## Distribución de la muestra según Grado de Instrucción

Tabla 4

*Frecuencias y porcentajes de la muestra según Grado de Instrucción*

Grado de instrucción	fr	%
Secundaria	91	5,2
Técnico	98	56,6
Superior	66	38,2
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 4 se evidencia que el 5.2% tienen el grado de instrucción secundaria, el 56.6% de participantes tienen el grado de instrucción técnico y solo el 38.2% de participantes policiales tienen el grado de instrucción superior.

## Distribución de la muestra según Lugar de Residencia

Tabla 5

*Frecuencias y porcentajes de la muestra según Lugar de Residencia*

Lugar de Residencia	fr	%
Lima Norte	81	46,8
Lima Centro	39	22,5
Lima Sur	11	6,4
Lima Este	26	15,0
Provincia Constitucional del Callao	16	9,2
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 5 se evidencia que el 46.8% de los participantes residen actualmente en Lima Norte, el 22.5% reside en Lima Centro, el 6.4% reside en Lima

Sur, el 15.0% reside en Lima Este y el 9.2% reside en la Provincia Constitucional del Callao.

### **Distribución de la muestra según Estado Civil**

Tabla 6

*Frecuencias y porcentajes de la muestra según Estado Civil*

Estado Civil	fr	%
Soltero	95	54,9
Casado	63	36,4
Viudo	5	2,9
Divorciado	6	3,5
Otros	4	2,3
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 6 se evidencia que el 54.9% de los participantes se encuentran soltero, el 36.4% se encuentran casados, el 2.9% son viudos, el 3.5% son divorciados y el 2.3 se encuentran en otras circunstancias.

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

Los instrumentos de medición son considerados recursos que son de utilidad para un investigador, permitiendo así poder recaudar información o datos sobre las variables que se intenta medir (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio, la recolección de datos fue desarrollada por la técnica de encuesta. Ambos cuestionarios fueron adaptados a un formato digital. Los cuales estaban conformada por una serie de ítems que permitieron medir las variables.

## Ficha técnica del cuestionario de Burnout

<b>Nombre</b>	: Maslach Burnout Inventory
<b>Autores</b>	: Christina Maslach y Susana Jackson
<b>Año</b>	: 1981
<b>Procedencia</b>	: Estados Unidos
<b>Aspectos a evaluar</b>	: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal
<b>Administración</b>	: Colectiva e Individual
<b>Aplicación</b>	: Adultos
<b>Duración</b>	: 18 minutos
<b>Materiales</b>	: Manual

### Propiedades psicométricas Originales

#### Validez:

Se demostró correlacionando las puntuaciones del inventario con las calificaciones de comportamiento de forma independiente quien conocía a la persona como un conyugue o colaborador; las puntuaciones del inventario se correlacionan con la presencia de ciertas características del trabajo que se espera que contribuyan al Burnout de forma experimental por ultimo las correlacionaron con las medias de otros resultados que fueron hipotetizados para estar relacionados con el Burnout.

#### Confiabilidad:

La consistencia interna se estimó mediante el alfa de Crombach (n=1.316). los coeficientes de confiabilidad según las subescala mostraron un valor de 90 en agotamiento emocional, un 79 en despersonalización y 71 realización personal. Se basaron en muestras que no se utilizaron en las elecciones de elementos para evitar inflación inadecuada.

### **Propiedades psicométricas adaptación**

El autor Gil Monte en el año 2002 realizó una adaptación en España en el año 2002 teniendo como población personal policial.

#### **Validez:**

Se realizó un análisis factorial exploratorio, acoplado la cantidad de factores a tres, contrastando así los datos a la distribución de los ítems ofrecida en el manual original, demostrando que los factores explicaron de manera conjunta un 59.1 % de la varianza total. Siendo el factor I compuesto por los ítems de la subescala eficacia profesional, mientras que el factor II está conformada por los ítems de la subescala de agotamiento emocional y el Factor III lo conformaron los ítems de la subescala Cinismo, presentando en la solución factorial que todos los ítems muestran cargas factoriales superiores a 0.55 similares a al factor del manual.

#### **Confiabilidad:**

Los valores de fiabilidad según el alfa de Cronbach fue de 0.85 para eficacia profesional, 0.83 en el agotamiento emocional y 0.74 en cinismo. Lo cual evidencia que la consistencia interna de las dimensiones es buena.

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Los autores Ramírez y Garcia en el año 2021 utilizaron el inventario en una investigación en Ancash provincia del Perú en una población de profesores.

#### **Validez:**

Se determinó a través de la V de Aiken aplicada a 8 jueces expertos, que investigaron temas similares, obteniéndose un valor de 0.91 siendo un nivel de aprobación alto, considerando que el cuestionario es adecuado.

**Confiabilidad:**

Los resultados revelaron la consistencia interna a través del coeficiente de alfa de Cronbach  $\alpha=0,92$  y el Omega  $\Omega=0,92$ .

Tabla 7

*Estructura del cuestionario de Maslach Burnout Inventory - MBI*

Variable	Dimensiones	Ítems
Síndrome de Burnout	D1 Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20
	D2 Despersonalización	5,10,11,14,22
	D3 Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19 y 21

## Ficha técnica de la Escala de Resiliencia

<b>Nombre</b>	: Escala de Resiliencia
<b>Autores</b>	: Wagnild. G. Young.H
<b>Año</b>	: 1993
<b>Procedencia</b>	: Estados Unidos
<b>Aspectos a evaluar</b>	: Confianza a sí mismo y Sentirse bien solo, Perseverancia, Ecuanimidad y aceptación de uno mismo.
<b>Administración</b>	: Individual y Colectiva
<b>Aplicación</b>	: Adolescentes y adultos
<b>Duración</b>	: 25 a 30 minutos
<b>Materiales</b>	: Manual y protocolo.

### Propiedades psicométricas originales

#### Validez:

Según la ER tiene una validez debido al contenido a priori, porque durante la construcción se eligieron aquellos elementos que reflejaban las definiciones relacionadas con la resiliencia revisada por dos psicometristas, los cuales realizaron cambios mínimos en la redacción de elementos. Fue adaptado para a adolescentes/jóvenes y adultos, constando de 25 ítems puntuados en la escala Likert, donde los puntajes son de 25 a 175 puntos calificados de manera positiva. Consta de cinco áreas de resiliencia: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia. Los autores en una muestra de 1500 individuos estadounidenses entre mujeres y hombres, con la técnica de los componentes principales y Oblimin, descubrieron dos factores, conformado el primero por 17 ítems y 8 ítems en el segundo, donde se explicó el 44% de la varianza de las puntuaciones.

**Confiabilidad:**

Según Wagnild y Young en la confiabilidad (consistencia interna), mostró con un coeficiente alfa de 0.91 las correlaciones del ítem a total variaron de 0.37 a 0.75 con la mayoría cayendo entre 0.50 y 0.70 todos fueron significativos en  $P < .001$ .

**Propiedades psicométricas adaptación****Validez:**

Fue adaptada por Heilemann, Lee y Kury (2003) al español, conformado por 25 ítems, de tipo Likert que va desde uno a siete puntos, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 7 “totalmente de acuerdo”. Manifestando todos los ítems de manera positiva, según los indicadores de la resiliencia son: alta capacidad de resiliencia con una puntuación mayor a 147, mientras que la resiliencia moderada tiene un puntaje entre 121 y 146, siendo el puntaje menor 121.

**Confiabilidad:**

La versión traducida al castellano refiere que existe una fiabilidad de 0.93, mientras que, en la validez, mediante el análisis factorial, en ambas versiones, se encuentran 2 factores diferenciados: 1 competencia personal con 17 ítems y 2 aceptación de sí mismo y de la vida por 8 ítems.

**Propiedades psicométricas peruana:****Validez:**

Castilla (2014), Para comprobar y verificar la validez del constructo en la Resiliencia, se utilizó el análisis factorial, donde se utilizaron las medidas de Kaiser – Meyer- Olkin (K – M – O) donde se obtuvo una puntuación de 0.919, el cual es considerado meritoria y el test de esfericidad de Barlett que obtuvo un valor de 3483,503 significativo ( $p=0.000$ ).



### Confiabilidad:

La prueba obtiene una alta consistencia interna. Mediante el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha=.906$ ). Determinando el coeficiente de mitades de Spearman – Brown (longitudes desiguales)  $r=.848$ ; confirmando la confiabilidad de la Escala. Es por ello que la Resiliencia el cual consta de 25 ítems representa una elevada confiabilidad.

Tabla 08

#### *Estructura de la escala de Resiliencia.*

	Factores/Dimensión	Items	Puntuación mínima	Puntuación máxima
Resiliencia	F1. Confianza y sentirse bien solo	2,3,4,5,6,8,15,16,17,18	10	70
	F2. Perseverancia	1,10,21,23,24	5	35
	F3.Ecuanimidad	7,9,11,12,13,14	6	42
	F4. Aceptación de uno mismo	19,20,22,25	4	28

### 3.5. Procedimientos

Actualmente ante la situación que estamos atravesando, limitados a ciertas normas y políticas para el cuidado de la salud pública decretado por el gobierno para evitar un aumento de contagios en el presente año 2021, se optó por la recolección de datos de manera virtual, el cual consistió en adaptar los cuestionarios en un formato virtual, utilizando la herramienta que nos brinda Google Drive “Formularios de Google”, los cuales nos permitieron evaluar a los participantes de forma colectiva y segura, previa coordinación con el encargado de la institución; no obstante, en algunos casos se tuvo que aplicar los cuestionarios de forma presencial debido a la urgencia de trabajo o la disponibilidad de los efectivos policiales para el llenado de las pruebas, adicionalmente se les brindó los cuestionarios de forma física junto con materiales de apoyo para el llenado de la misma. Los resultados obtenidos del

llenado del formulario fueron registrados automáticamente por la plataforma de Google, para luego ser procesada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Durante el desarrollo de recaudación de información se empleó el programa Excel 2016 y la herramienta IBM SPSS Statistics versión 25, una vez procesada la data pasó a realizar el análisis descriptivo en el cual se expresan las tablas de frecuencias y porcentajes, así mismo se realizó la estadística inferencial mediante el estadístico Shapiro Wilk, determinando así la distribución de la muestra. Al encontrar que la muestra se distribuyó de manera no normal puesto que  $P < 0.5$  se empleó el estadístico no paramétrico  $R_o$  de Spearman al ser para determinar la correlación adecuada.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideraron los siguientes aspectos éticos en base a tres principios básicos, respeto a las personas, beneficencia y justicia:

Para recolectar la información se solicitó la autorización de la institución policial mediante un documento firmado y sellado por el encargado de la comisaria, en este caso el Comisario, en dicho documento se detalla la autorización para la aplicación de los cuestionarios a los participantes de la muestra, brindándoles a todos los participantes la misma oportunidad de participar, comprometiéndonos con un alto nivel de responsabilidad y compromiso al realizar la presente investigación, llegando así a recaudar información verídica de la situación actual en las instituciones policiales.

En cuanto al respeto por las personas, para el cuidado de la autonomía de los efectivos policiales se realizaron las encuestas virtuales de forma anónima. Para ello se elaboró un previo consentimiento informado dirigido a los participantes de la muestra, dándoles a conocer los objetivos de la investigación, el uso completamente académico de la información recaudada, la confidencialidad del estudio, la finalidad y la opción de aceptar participar voluntariamente o no ante el desarrollo del cuestionario.

Con respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación, mediante el análisis de la información recaudada, se pudieron conseguir los resultados esperados, para luego ser plasmada respetando la veracidad de la información sin ser manipulados para fines personales de los investigadores, y así poder brindar unos resultados confiables, de igual forma se citó debidamente a los autores de cada investigación, referenciada según normas APA.

#### IV. Resultados

##### Distribución de la prueba de normalidad del Kolmogorov-Smimov y del Shapiro-Wilk del Síndrome de Burnout y Resiliencia

Tabla 9

*Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk del síndrome de Burnout y Resiliencia*

	Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Sig.	Estadístico	Sig.
Cansancio Emocional	,439	,000	,598	,000
Despersonalizacion	,340	,000	,728	,000
Resiliencia	,269	,000	,810	,000

*Nota: S-W = Shapiro Wilk, p = significancia*

En la tabla N° 9 se determinó en el análisis inferencial mediante la prueba de normalidad que se obtuvo por el Shapiro Wilk, que las dimensiones de Cansancio emocional y Despersonalización, junto a la variable resiliencia en la muestra que no se ajustaron a una distribución normal puesto que muestran un valor ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, en la muestra se empleó un estadístico de correlación no paramétrico por consiguiente se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## Relación entre la variable Síndrome de Burnout y Resiliencia

Tabla 10

*Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia*

CORRELACIONES		RESILIENCIA
CANSANCIO EMOCIONAL	Rho	,235
	p	,002
	N	173
DESPERSONALIZACION	Rho	,085
	p	,268
	N	173

*Nota: Rho=Coeficiente de correlación Rho Spearman, p=significancia y n=muestra.*

En la tabla N° 10 se obtuvo como resultado en la prueba de normalidad que entre el cansancio emocional y la resiliencia es la correlación estadísticamente significativa puesto que se obtuvo ( $p = ,002$ ) siendo menor a 0.05. Así mismo es directa de intensidad débil ya que ( $Rho = ,235$ ) siendo menor a 0.5. Determinándose una correlación significativa y directa de intensidad débil entre la dimensión del Burnout cansancio emocional y la resiliencia, evidenciando que a menor Cansancio emocional encontramos menor índice de resiliencia en los efectivos policiales. Lo que significa que dicha correlación entre el cansancio emocional y la resiliencia en un grupo de efectivos se da de forma paralela, al sentirse exhausto física y emocionalmente por las labores de su trabajo trae consigo que sus niveles de afrontamiento ante las situaciones cotidianas se vean afectadas

En relación a la despersonalización con la resiliencia es una correlación no significativa debido a que se obtuvo ( $p = ,268$ ) siendo mayor a 0.05. Así mismo es directa, de intensidad débil puesto que ( $Rho = ,085$ ) siendo menor a 0.5.

Tabla 11

*Descripción de la dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout*

Cansancio Emocional	fr	%
Bajo	125	72,3
Medio	28	16,2
Alto	20	11,6
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 11, se evidencia que, en la Dimensión Cansancio emocional un 72.3% (125) de los participantes, se encuentran en un nivel bajo, siendo el 27.8 % (48) de los participantes de la población los que presentan niveles medio y alto. Determinándose que en la población evaluada el cansancio emocional prevalece en un grupo inferior de efectivos policiales, evidenciando agotamiento físico, irritabilidad y mal humor hacia sus compañeros de trabajo al igual que la pérdida de autocontrol hacia las personas de su entorno.

Tabla 12

*Descripción de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout*

Despersonalización	fr	%
Bajo	94	54,3
Medio	41	23,7
Alto	38	22,0
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 12 se evidencia que en la dimensión Despersonalización el 54.3% (94) de los participantes se encuentran en un nivel bajo, siendo el 45.7% (79) de los participantes de la muestra los que se encuentran en niveles medio y alto. Determinándose que un grupo moderado de la población evaluada presentan comportamientos de insensibilidad hacia las personas a quienes le brinda sus servicios.

Tabla 13

*Descripción de la dimensión Realización personal del Síndrome de Burnout*

Realización Personal	fr	%
Alto	89	51,4
Medio	37	21,4
Bajo	47	27,2
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 13 se evidencia que en la dimensión Realización Personal un 72.8% (126) de los participantes presentan un nivel medio y alto, siendo el 27.2% (47) de los participantes de la muestra los que presentan un nivel bajo. Determinándose así, que una cantidad considerable de efectivos policiales muestran tener buenos sentimientos de competencia laboral, de igual manera buenos resultados al momento de ejercer sus labores cotidianas con otras personas de su entorno.

Tabla 14

*Descripción de la variable resiliencia*

Resiliencia	fr	%
Alto	76	43,9
Promedio	38	22,0
Bajo	38	22,0
Muy bajo	21	12,1
Total	173	100,0

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 14 se evidencia que el 43.9% (76) de los participantes presentan una alta resiliencia, el 22.0% (38) presentan un nivel promedio; el otro 22.0%(38) un nivel bajo y por último el 12.1% (21) presentan un nivel muy bajo. Siendo 114 efectivos policiales un representado por el 65.9% de la muestra los que se encuentran en niveles promedio y alto, por otro lado 59 efectivos policiales, representado por el 34.1% de la muestra presentan niveles bajo y muy bajo. Determinándose que gran parte de los efectivos policiales muestran tener la capacidad para enfrentar y tolerar la presión de acontecimientos cotidianos, logrando así reponerse ante una situación caótica y desarrollar un buen estado de equilibrio emocional a través de las vivencias pasadas.



Tabla 15

*Descripción de los factores de la resiliencia.*

	Confianza y sentirse bien solo		Perseverancia		Ecuanimidad		Aceptación de uno mismo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Alto	77	44,5	105	60,7	59	34,1	26	15,0
Promedio	44	25,4	34	19,7	23	13,3	50	28,9
Bajo	23	13,3	15	8,7	50	28,9	46	26,6
Muy bajo	29	16,8	19	11,0	41	23,7	51	29,5

*Nota: fr = frecuencia, % = porcentajes*

En la tabla N° 15 se evidencia un nivel promedio y alto en la dimensión Confianza y sentirse bien solo en 121 efectivos policiales, representado por el 69.9% y 52 efectivos representado por el 30.1% muestran tener niveles bajo y muy bajo. En la segunda dimensión Perseverancia se muestra que 139 efectivos policiales representado por el 80.4% de la muestra se encuentran en niveles promedio y alto mientras que 34 efectivos representado por el 19.7% de la muestra manifiestan estar en niveles bajo y muy bajo. Con respecto a la tercera dimensión Ecuanimidad 82 efectivos policiales que representan el 47.4% de la muestra se encuentran en niveles promedio y alto mientras que 91 efectivos que representan el 52.6% de la muestra se encuentran en niveles bajo y muy bajo. Por último, en la dimensión de Aceptación de uno mismo, 76 efectivos policiales que representan el 43.9% de la muestra están en niveles promedio y alto mientras que 97 efectivos que representan el 56.1% de la muestra se encuentran en niveles bajo y muy bajo. Determinándose que gran parte de los efectivos policiales 121 de 173 poseen la habilidad para confianza y sentirse bien solo, en creer en sí mismo, en sus propias capacidades al momento de ejercer sus labores o cumplir algún mandato, sintiéndose importantes. De igual manera muestran tener persistencia para lograr algún objetivo enfrentándose a las adversidades con el fin de cumplir un deseo o logro personal. De igual en la dimensión perseverancia se evidencia que gran parte

139 de 173 muestran tener la capacidad de persistir ante las situaciones adversas o de desaliento, logrando desarrollar un deseo de logro en las actividades que realiza.

Por el contrario, se evidenció que poco más de la mitad de los efectivos policiales 91 les cuesta mantener sus actitudes tranquilas ante las adversidades, teniendo perspectiva desequilibrada en presencia de las cosas que le suceden en su vida, de igual manera poco más de la mitad 91 presenta dificultades personales en aceptarse así mismo.

### **Descripción de la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores de la Resiliencia.**

Tabla 16

*Correlación entre Síndrome de Burnout y los factores de la resiliencia*

Correlaciones		Confianza y Sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo
Cansancio Emocional	Rho	,292	,325	,086	,037
	p	,000	,000	,261	,625
	N	173	173	173	173
Despersonalización	Rho	,162	,269	,090	-,064
	p	,033	,000	,239	,400
	N	173	173	173	173

*Nota: Rho=Coeficiente de correlación Rho Spearman, p=significancia y n=muestra,*

En la tabla N° 16 se evidencia que Cansancio emocional con el factor 1 de resiliencia Confianza y sentirse bien solo, tienen una correlación estadísticamente significativa puesto que obtuvo un (p= ,000) siendo menor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un (Rho=,292) siendo menor a 0.5. Determinándose que a menor Cansancio emocional menor será la Confianza y Sentirse bien solo que mostraran los efectivos policiales.

De igual manera en Cansancio emocional con el factor 2 de resiliencia Perseverancia, tienen una correlación estadísticamente significativa puesto que obtuvo un ( $p= ,000$ ) siendo menor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho=,325$ ) siendo menor a 0.5. Evidenciando también que, a menor intensidad en Cansancio emocional, menor será la Perseverancia en los efectivos policiales.

Con respecto al Cansancio emocional con el factor 3 de resiliencia Ecuanimidad, tienen una correlación no estadísticamente significativa puesto que obtuvo un ( $p= ,261$ ) siendo mayor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho=,086$ ) siendo menor a 0.5.

Así mismo el Cansancio emocional con el factor 4 de resiliencia Aceptación de uno mismo, tienen una correlación no estadísticamente significativa puesto que obtuvo un ( $p= ,625$ ) siendo mayor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho=,037$ ) siendo menor a 0.5.

Con respecto a la Despersonalización con el factor 1 de resiliencia Confianza y sentirse bien solo, tienen una correlación estadísticamente significativa puesto que obtuvo un ( $p= ,033$ ) siendo menor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho=,162$ ) siendo menor a 0.5. Determinando que, a menor intensidad Despersonalización, menor será la Confianza y sentirse bien solos en los efectivos.

Así mismo Despersonalización con el factor 2 de resiliencia Perseverancia, tienen una correlación estadísticamente significativa puesto que obtuvo un ( $p= ,000$ ) siendo menor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho=,269$ ) siendo menor a 0.5. de igual manera se da en Despersonalización en intensidad débil, también afecta en la misma intensidad a la perseverancia.

A diferencia de Despersonalización con el factor 3 de resiliencia Ecuanimidad, tienen una correlación no estadísticamente significativa puesto que obtuvo un ( $p= ,239$ ) siendo mayor a 0.05, directa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho=,090$ ) siendo menor a 0.5.

De igual manera Despersonalización con el factor 4 de resiliencia Aceptación de uno mismo, tienen una correlación no estadísticamente significativa puesto que

obtuvo un ( $p= ,400$ ) siendo mayor a  $0.05$ , inversa de intensidad débil puesto que obtuvo un ( $Rho= -,064$ ) siendo menor a  $-0.5$ .

## V. Discusión

La presente investigación es de tipo Aplicativo, de diseño No experimental – Descriptivo, que indagó y examinó la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los efectivos policiales, tuvo la participación de 173 sub-oficiales. A continuación, discutiremos los resultados hallados.

En la descripción del objetivo general, se propuso determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del Distrito del Rímac – 2021, se obtuvo una correlación significativa ( $p=,002$ ) y directa, de intensidad débil ( $Rho=,235$ ) entre el cansancio emocional del síndrome de Burnout y la resiliencia. Se evidencia que a menor cansancio emocional se halla un menor índice de resiliencia en los efectivos policiales, lo cual se manifiesta en un desgaste físico y emocional por sus distintas funciones de su trabajo y falta de motivación hacia sus logros personales. Sin embargo, la correlación entre la despersonalización y la resiliencia no es estadísticamente significativa debido a que se obtiene ( $p =,268$ ), siendo considerada directa y de intensidad débil ( $Rho = ,085$ ). Es por eso que se observa una falta de preocupación en su aspecto personal, desarrollando actitudes negativas e insensibles hacía los demás. Considerando el valor de la significancia, se puede afirmar la hipótesis con respecto a la dimensión de cansancio emocional con la resiliencia, pero no se halló de manera correlacional entre la despersonalización y la resiliencia en los efectivos policiales de las comisarias del distrito del Rímac. Los resultados hallados tienen una similitud con los resultados obtenidos por la investigación que se dio en Colombia por Montero, Cortez, Hernández (2020) donde exploraron sobre el “Síndrome de burnout en policías colombianos y el vínculo con el sistema de beneficios e incentivos”, fue descriptivo correlacional. Utilizaron el Maslach Burnout Inventory y la encuesta institucional de beneficios e incentivos, concluyendo la no prevalencia del MBI y más de la mitad recibió uno o más incentivos, acerca de las dimensiones los policías evidenciaron altos niveles en desgaste emocional y cinismo.

En el primer objetivo específico, se buscó describir los niveles del Síndrome de Burnout en efectivos, se pudo evidenciar que en Dimensión de Cansancio Emocional prevalece a un grupo menor en efectivos policiales, donde se muestra un agotamiento físico, por falta de energía para realizar con normalidad sus actividades cotidianas, irritabilidad y mal humor ante su persona o incluso con su entorno social, afectando su manejo de emociones y el control de su accionar. Mientras que en la segunda dimensión de Despersonalización se encontró que un grupo moderado de la población evaluada, presentan comportamientos de insensibilidad hacia las personas a quienes brinda un servicio. Por otro lado, en la tercera dimensión muestran tener buenos sentimientos de competencia laboral, de igual forma buenos resultados al momento de ejercer sus labores cotidianas con su entorno social. Es por ello que las conclusiones halladas tienen similitud con la investigación que se dio en Bolivia por Daher (2019) que estudio el “Estrés laboral y las distorsiones cognitivas en efectivos policiales de patrullaje de la Inst. Policial San Antonio”. De tipo no probabilístico- correlacional de diseño no experimental-transversal. Con una muestra de 51 efectivos de patrullaje de la ciudad de la Paz. Donde utilizaron los instrumentos para recaudar información, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de pensamientos automáticos de Beck (IPA). Obtuvieron como resultados que las dimensiones: agotamiento emocional con un alto índice de policías que representaban un nivel moderado, afectando su criterio para enfrentar situaciones estresores; en despersonalización también se encontraba en un nivel moderado, representado síntomas de irritabilidad, baja expresión asertiva, desvalorización entre otros; en realización personal se representó un alto nivel de estrés laboral, es decir se ven frustrados significativamente. Estas dimensiones nos permiten demostrar a través de los niveles la influencia que puede tener las variables en el individuo y de cuanto puede influir en sus vidas, desde el auto concepto y trato de uno mismo hasta la socialización y comunicación con los demás, desde la motivación personal hasta la falta de asertividad dentro de un grupo social.

Mientras que en el segundo objetivo específico busca describir los niveles de resiliencia en efectivos policiales donde se encontró que el 43,9% se encontraba en un alto nivel. Mientras que el nivel promedio y el nivel bajo se encontraba el 22,0% y solo el 12,1% se hallaban en un nivel muy bajo, por ello se evidencia que

gran parte de los efectivos policiales muestran tener la capacidad para enfrentar y tolerar la presión de acontecimientos cotidianos, logrando desarrollar un equilibrio emocional. Teniendo una similitud con la investigación de Gutiérrez (2020), indago sobre “Resiliencia y estrés laboral en efectivos policiales de la unidad de protección de las carreteras en el contexto de emergencia sanitaria 2020 en Ica” fue de tipo cuantitativa – correlacional. Su muestra fue de 40 efectivos policías. Utilizando el instrumento de Wagnild y Young, Resiliencia y el cuestionario de estrés laboral JSS por Spielberger y Vagg adaptada por Catalina (2010). Obteniendo como resultado un alto nivel de Resiliencia (60%), un moderado nivel (35%) y un bajo nivel (5%), mientras que en el estrés laboral un alto nivel en el 60%, el 30% mostro un nivel medio y el 10% un nivel bajo. Concluyendo que entre la resiliencia y el estrés laboral existe una correlación positiva. Debido a los diversos niveles de la resiliencia se puede mostrar en los efectivos policiales les falta un balance equitativo entre su aspecto personal, su falta de confianza y seguridad ante los demás, el que puedan desarrollar de manera positiva el deseo de lograr metas personales superando ciertas adversidades ante los riesgos psicosociales.

De este modo, en el tercer objetivo específico, se buscó determinar que factor de resiliencia tiene mayor y menor predominancia en los efectivos policiales, donde se obtuvo una evidencia que una gran cifra de efectivos policiales poseen la habilidad de tener confianza y sentirse bien solo, en creer en su persona, en sus propias capacidades, al momento de ejercer labores o cumplir alguna orden, haciéndolo sentir importante y reconocido. De igual manera muestran tener persistencia para poder lograr o alcanzar alguna meta, enfrentándose a las dificultades con la finalidad de cumplir sus sueños personales. De tal manera se evidencio que gran parte de los efectivos policiales les cuesta mantener sus actitudes tranquilas referentes a las adversidades, teniendo perspectiva desequilibrada ante las cosas que les sucede a lo largo de su vida. Es por ello que Chávez (2019), En su investigación “Resiliencia en Policías que pertenecen a la división de inteligencia de la Región Policial de Lima”, de estudio tipo Descriptivo no experimental – transversal, pudo contar con 100 policías que elaboraban en la región policial de Lima, donde aplicaron el instrumento de Resiliencia de Wagnild y Young. Obtuvieron como resultados predominancia en un nivel medio de 22% de resiliencia. Mientras que en sus dimensiones como: Confianza en sí mismo con un

61%, Ecuanimidad con un 39%, satisfacción personal 50%, Perseverancia un 77% y Sentirse bien solo un 56%. Concluyendo que los efectivos policiales mostraban distintas opciones de evidenciar dificultades y aciertos, cuando se trataba de tomar decisiones ante situación difícil, lo cual afecta su aspecto de criterio y juicio. Sin embargo, también se descubrió que tiene niveles altos de perseverancia, lo cual ayuda a que la persona puede persistir ante las diversas adversidades, su ecuanimidad, donde exista un balance de su propia vida y sus experiencias; satisfacción personal, el poder comprender el significado de la vida y lo que incluye en ella; el sentirse bien solo, brinda a la persona el sentirse libre, únicos e importantes.

Por ultimo en el cuarto objetivo específico, se buscó determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y los factores de resiliencia en efectivos policiales. Se obtuvieron como resultados que a menor cansancio emocional menor será la confianza y sentirse bien solo que mostraron los efectivos policiales, donde se evidencio también que a menor intensidad de cansancio emocional, menor perseverancia en los efectivos policiales. Por otro lado, en la dimensión de despersonalización se manifiesta que, a menor intensidad de despersonalización, menor será la confianza y sentirse bien solos en los efectivos. Es por ello que Tacca y Tacca (2019) en su estudio titulada “Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos” obtuvieron en sus resultados la correlaciona de manera inversa la resiliencia con el agotamiento emocional y la despersonalización, y solo con realización personal se comprobó una correlación positiva. Mientras que en los hombres evidenciaron mayor agotamiento emocional y despersonalización, solo las mujeres mostraron mayor resiliencia y realización personal. Concluyendo que el cansancio emocional y la confianza y sentirse bien junto a la perseverancia, permite mostrar que la persona pese a su cansancio emocional y física, confía en su persona y persiste ante momentos de dificultad, permitiendo sobrellevar diversas acciones cotidianas, sin embargo, en la ecuanimidad y aceptación de uno mismo, se observa que la persona no muestra un equilibrio acerca de sus experiencias vividas sino una falta de adaptabilidad y flexibilidad de una vida estable. Sin embargo, en la segunda dimensión sobre la despersonalización con confianza y



sentirse bien solo y la perseverancia, donde se puede evidenciar que, si hay una relación entre estas dimensiones, pues la persona busca tener su auto concepto de manera positiva y en algunas ocasiones esto se puede dar de manera negativa, el dónde el individuo muestre que es único e importante y pueda sobrellevar y persistir ante situaciones difíciles tanto en el aspecto personal como social.

## VI. Conclusiones

A continuación, se presentan las siguientes conclusiones elaboradas a partir de los resultados de la presente investigación:

Primera: en relación a las variables del Síndrome de Burnout y la Resiliencia se encontró una correlación directa de intensidad débil ( $Rho = ,235$ ) con una significancia de ( $p = ,002$ ) entre la dimensión Cansancio Emocional y la resiliencia, lo que significa que dicha correlación se da de forma paralela, es decir a menor Cansancio emocional habrá menor resiliencia. En cuanto a la dimensión Despersonalización se encontró una correlación directa de intensidad débil ( $Rho = ,085$ ) considerada no significativa por la obtención de ( $p = 268$ ).

Segunda: con respecto a los niveles de Burnout se encontró que 125 efectivos policiales que representan un 72.3% de la muestra tienen Cansancio Emocional de intensidad baja, 28 efectivos que representan el 16.2% de la muestra se encuentran con un nivel medio y 20 efectivos representado por un 11.6% se encuentran en un nivel alto es decir que los sentimientos de estos efectivos se encuentran emocionalmente exhaustos por las funciones de su trabajo. Por otro lado, se encontró que 94 efectivos que representan el 54.3% de la muestra padecen de Despersonalización en una intensidad baja, 41 efectivos que representan el 23.7% se encuentran con una intensidad media y 38 efectivos representando el 22.0% se encuentran en un nivel alto, es decir presentan muestran comportamientos fríos con sus compañeros de trabajo o a quienes les brindan servicios. En relación a la dimensión Realización Personal se encontró que 89 efectivos representando el 51.4% de la muestra presentan un nivel alto, es decir muestran sentimientos de competencia hacia sí mismo y sentimientos de éxito en el trabajo con otras personas, 37 se encuentran en un nivel medio representando un 21.4% de la muestra y 47 efectivos se encuentran con un nivel bajo representando un 27.2%.

Tercera: En cuanto a los niveles de la resiliencia se encontró que 114 efectivos policiales presentan un nivel medio y alto de resiliencia, es decir tienen una buena capacidad para enfrentar situaciones adversas que se le presentan cotidianamente

con respecto a las funciones de su trabajo, por otro lado 59 efectivos se encuentran en un nivel bajo, es decir que les cuesta afrontar las adversidades en sus funciones.

Cuarta: en relación a que factor de resiliencia predomina en los efectivos policiales se evidenció que en Perseverancia la mayoría, siendo 135 efectivos policiales representado por un 80.4% tienen un nivel promedio alto y con respecto al factor que menos predomina, los resultados mostraron que es la Aceptación de uno mismo, puesto que 97 efectivos policiales representado por un 56.1%, mostraron tener esta capacidad en un bajo muy bajo siendo 76 policías (43.9%) los que presentaron un promedio alto.

Quinta: Con respecto al Síndrome de Burnout y los factores de la Resiliencia se encontró que la dimensión Cansancio emocional con los factores I (Confianza y sentirse bien solo) y II (Perseverancia) de resiliencia obtuvieron un ( $p = ,000$ ) demostrando que son estadísticamente significativos por otro lado se evidencio una correlación directa de intensidad débil puesto entre el Cansancio emocional y los cuatro factores de resiliencia debido a que sus puntajes Rho de Spearman son menor a 0.5. a diferencia del factor III (Ecuanimidad) y IV (Aceptación de uno mismo) con valores mayores a ( $p = 0,05$ ) demostrando ser no estadísticamente significativos; Lo cual se interpreta que al tener un nivel bajo en cansancio emocional de la misma forma tendrá un nivel bajo en la confianza y sentirse bien solo en relación a lo laboral, de igual manera al tener un nivel bajo en cansancio emocional su perseverancia también se verá afectada.

Así mismo, la dimensión Despersonalización, con el factor I, II y III muestran tener una correlación directa de intensidad débil puesto que su Rho de Spearman es menor a 0.5 con excepción del factor IV que es inversa considerada débil negativo ya que su Rho de Spearman es ( $Rho = -,064$ ).

Por otro lado, la dimensión Despersonalización con los factores I (Confianza y sentirse bien solo) y II (Perseverancia) de resiliencia, muestran ser estadísticamente significativos, puesto que ambos tienen ( $p = ,000$ ) Lo cual se interpreta que, a menor Despersonalización, menor confianza y sentirse bien solo, lo mismo ocurre con la despersonalización y la perseverancia, ambos se verán afectados en un bajo nivel.

a diferencia de los factores III (Ecuanimidad) y IV (Aceptación de uno mismo) que son no estadísticamente significativo por tener un P mayor a 0.05.

## **VII. Recomendaciones**

A continuación, se presentan las recomendaciones:

1. Se recomienda aplicar los mismos instrumentos MBI Maslach Burnout Inventory y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, puesto que ambos miden las variables de forma específica, brindando así información más precisa respecto a las áreas que necesitan ser atendidas con más prioridad.
2. Indagar en una muestra más amplia, en diferentes áreas y grados, ya que los efectivos policiales por las mismas funciones que demanda su cargo, están expuestos a situaciones que generan estrés, para así poder obtener mayor información sobre la realidad de una institución policial en general.
3. Para futuras investigaciones se recomienda utilizar un muestreo no probabilístico, para así poder ser más específicos en lo que se desee estudiar y poder comparar resultados con otras investigaciones, generando así más conocimientos.
4. Se recomienda recolectar datos de forma presencial, respetando las normas de las instituciones y la coyuntura en las cuales se encuentren, para así poder recaudar información más precisa al poder solventar dudas que puedan presentar los participantes al momento de realizar las encuestas.
5. Incentivar a seguir investigando sobre las relaciones entre las variables de estudio, y poder estandarizar nuevos resultados antes las distintas problemáticas que atraviesa nuestro país, y a la vez pueda realizar más investigaciones de manera cualitativa o mixta y contar con una variación de antecedentes a nivel nacional.
6. Aplicar ambos cuestionarios del presente estudio en otros profesionales que se encuentren en primera línea, con el fin de abarcar más el contexto actual y conocer el estado mental actual de los trabajadores en tiempos de pandemia Covid – 19.

## Referencias

- Anthoine, E., Moret, L., Regnault, A., Sébille, V., & Hardouin, J.-B. (2014). Sample size used to validate a scale: A review of publications on newly - developed patient reported outcomes measures. *Health and Quality of Life Outcomes*, 02-10.
- Área de Seguridad Ciudadana del IDL. (14 de Abril de 2020). *Kunco*. Obtenido de Kunco: <https://www.idl.org.pe/en-primera-linea-de-combate-la-situacion-de-la-policia-frente-a-la-pandemia/>
- Camacho , C. (2011). Metodología de la Investigación. *JIMDO*, 125-135.
- Castagnola Sánchez, C., Cotrina, J., & Aguinaga-Villegas, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos y Representaciones* , 1-14.
- Castilla H., C. J. (2016). Validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia(Scale Resilience) en una muestra de estudiantes y adultos de la Ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social* , 1-16.
- Chávez Carranza, C. (2019). Resiliencia en efectivos policiales pertenecientes a la División de Inteligencia de la. *Repositorio UIGV*, 14-38.
- Chiang M., R. G. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Scielo*, 178-185.
- Daher Becerra, G. (2019). Estrés laboral y distorsiones cognitivas en policías en patrullaje de la estación policial integral san antonio. *Repositorio UMSA*, 1-68.
- De los Santos González, J. (2016). Resiliencia y riesgos psicosociales en efectivos policiales de secesver del distrito de ventanilla - regpol callao - 2015. *Repositorio USS*, 2-70.
- Echeverría, H. (2020). *Psicoguías*. Obtenido de Psicoguías: <https://psicoguias.com/resiliencia/>

- Fernández Manuel, M. C. (28 de Marzo de 2016). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/299461485>
- Fernando, C. (2008). Estudio descriptivo del síndrome de burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área sur de Gran Canaria. *Ansiedad y Estrés* , 101-110.
- Gallardo Pedrajas, M. (2017). Resiliencia en la policía local. Estrés crónico, sus consecuencias somáticas y psicológicas . *COPOA*, 46-52.
- García Choquetopa, M. (2016). El síndrome de burnout y desempeño laboral en policías de la unidad de solución temprana de la felcc de la ciudad de la paz. *Repositorio UMSA*, 15-63.
- Gil-Monte, P. (25 de Julio de 2001). *PsicologiaCientifica.com*. Obtenido de PsicologiaCientifica.com: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/bloque-academico/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/bloque-academico/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)
- Gil-Montes , P., & Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 679-686.
- Gil-Montes, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español de Maslach Burnout Inventory - General Survey. *Salud Pública de México*, 34-40.
- GM Wagnild, H. Y. (1993). Desarrollo y Psicometría. *Revista de medición de enfermería*, 165-175.
- Gonzales Fernández, A. (2017). Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las. *Repositorio UCV*, 1-36.
- Gutierrez Borja, C. (2020). Resiliencia y estrés laboral en policías de la unidad de proteccion de carreteras de ica, del departamento de ica , en el contexto de emergencia sanitaria, 2020. *Repositorio del Autónoma de Ica*, 5-28.
- Hérrandez , R., Fernández, C., & Baptista , M. (2014). Metodología de la Investigación. *Mc Graw - Hill Education*, 2-88.

- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza - Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mc Graw Hill Education*.
- Huamani Julio, A. W. (2018). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*.
- Instituto Español de Investigación Enfermera. (2020). Burnout. *Revista Enfermera Facultativa*.
- Interior, M. d. (16 de 04 de 2020). *Policías fallecidos por Covid-19 serán ascendidos póstumamente*. Obtenido de Gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/126028-policias-fallecidos-por-covid-19-seran-ascendidos-postumamente>
- Lecca Márquez, C. (2017). Síndrome de burnout en el personal policial. *Repositorio UCV*, 1-17.
- Ley de la Policía Nacional del Perú. (11 de Diciembre de 2012). *El Peruano*.
- Lloret Susana, F. A. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 1152-1166.
- López , J. (2014). *Gestión de Inventarios*. España: Elearning S.L.
- Luisa, T. D. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de Investigación Psicológica*, 12-26.
- Manuel, F. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. *Persona*, 30-52.
- Martínez Rosario, H. J. (2014). *Psicometría*. Madrid: Alianza Editorial.
- Maslach , C., & Leiter, M. (08 de Junio de 2015). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- Menezes Virginia, F. B. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 791-795.



- Ministerio del Ambiente. (29 de Julio de 2020). *gob.pe*. Obtenido de *gob.pe*:  
<https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/217704-gobierno-reconoce-al-personal-de-primera-linea-en-lucha-contr-el-covid-19>
- MINSA. (2021). *Minsa: Casos confirmados por coronavirus COVID-19 ascienden a 1 734 606 en el Perú (Comunicado N°500)*. Lima : MINSA.
- Molina Ormeño, L. (2020). Estrés laboral en personal administrativo de una institución de . *Repositorio UCV*, 1-26.
- Montero K., C. G. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Logos Ciencia y Tecnología*.
- Montero Karol, C. G. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Logos, Ciencia y Tecnología*.
- Montoya, P., & Moreno , S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 208-216.
- Moreno J., C. C. (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: Estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia . *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 96-112.
- Novella. (05 de Octubre de 2013). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare:  
<https://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>
- Obando Z., R., Mamani E. , A., Uribe M., A., & Vivanco T., M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Repositorio USMP*.
- OIT. (Febrero de 2020). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/The-ILO/peace-and-resilience#fragile-world>

- Olivares Faúndez, V. (15 de Diciembre de 2016). *Comprendiendo el Burnout*. Obtenido de Comprendiendo el Burnout: <https://www.researchgate.net/publication/311667312>
- OMS. (31 de Diciembre de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Oña Gamboa, H. M. (2018). “el síndrome de burnout y su influencia en los niveles de asertividad en los miembros de la policía nacional de la zona 3, subzona tungurahua #18, distrito pillaró”. *Repositorio UTI*, 1-43.
- Oriol-Bosch, A. (2012). Resiliencia. *Scielo*, 77-78.
- Otero Ortega, A. (08 de Agosto de 2008). *Enfoque de Investigación*. Obtenido de Enfoque de Investigación: <https://www.researchgate.net/publication/326905435>
- Palomino Silva, D., & Taboada Morales de Yangua, C. (2020). Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, 2020. *Repositorio UCV*, 1-32.
- Paro Vargas, D. (2021). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en efectivos policiales del establecimiento penitenciario Cristo Rey de Cachiche, 2020. *Repositorio UCV*, 1-31.
- Ponce Espino, J., & Torrecillas Martín, A. (2014). Estudio de Factores Resilientes en Familiares de Personas con Discapacidad. *Psicología y Mundo Moderno*, 432-440.
- Pulido, S. (2019). EL reconocimiento del ‘burn out’ debe utilizarse como medida prevención. *Gaceta Médica*.
- Rojas, J., & Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Dialnet*, 8-12.
- Rojas J., H. M. (2021). Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19. Un estudio exploratorio. *Archivos de Medicina*, 1-15.

- Ruíz, R., De la Vega , R., Poveda, J., & Rosado, A. (2012). Análisis psicométrico de la Escala de Resiliencia. *Revista de Psicología del Deporte*, 144-149.
- S.M. Yasir, H. R. (2016). Cross-cultural adaptation and psychometric validation of research instruments: A methodological review. *ScopeMEd*, 133.
- Sánchez, D., & Robles, M. (2020). Escala de Resiliencia 14 ítems (RS-14): Propiedades Psicométricas de la Versión en Español. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 104-109.
- Simon Rios, K. M. (2020). Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías. *Repositorio UCV*, 1-25.
- Style, A. (2020). Manual of the American Psychological Association. *Normas/ APA (7ma edición)*. Obtenido de Manual of the American Psychological Association.
- Tacca, T. A. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos . *Scielo*, 13-26.
- Tello-Majluf, D. (2020). COVID 19 sin distinción de raza, sexo o posición socioeconómica; nadie está seguro. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 1-3.
- Vargas Cordero , Z. (2008). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 156-164.
- Wilk, S. S. (1995). Una prueba de análisis de varianza para la normalidad (muestras completas). *Biometrika*, 591-611.
- Yslado, R., Ramírez, E., & García , M. (2021). Propiedades psicométricas del cuestionario burnout para profesores universitarios en una muestra peruana. *Artículos de Investigación*, 02-18.

## Anexos

### Anexo A: Matriz de Consistencia

TITULO: “SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN EFECTIVOS POLICIALES DEL DISTRITO DEL RÍMAC - 2021”					
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	FORMULACION DE HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
			Variable 1: Burnout		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021?	Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021.	Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales del Distrito del Rímac – 2021.	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal
	Objetivos específicos Describir el nivel de Síndrome de Burnout efectivos policiales de las comisarías del distrito del Rímac – 2021.		Despersonalización	5,10,11,15,22	
	Describir el nivel de Resiliencia en efectivos policiales de las		Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	

	<p>comisarías del Distrito del Rímac – 2021. Determinar la relación existente entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac – 2021.</p> <p>Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de la resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac – 2021</p>				
--	--	--	--	--	--

			Variable 2: Resiliencia		
			Dimensiones	Ítems	Escala de medición
			F1. Confianza y sentirse bien solo	2,3,4,5,6,8,15,16,17,18.	Ordinal
			F2. Perseverancia	1,10,21,23,24	
			F3. Ecuanimidad	7,9,11,12,13,14	
			F4. Aceptación de uno mismo	19,20,22,25	

TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICOS PARA UTILIZAR
<p>Tipo: El presente estudio es de tipo Aplicativo, porque busca la utilización de nuevos aprendizajes adquiridos, a la vez que se adquieren otros. Murillo (2008).</p> <p>Diseño: EL diseño es no experimental, puesto que no hay manipulación ni control de las variables, se estudia dicha variable tal cual se presenta en su contexto natural (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p>Población: El estudio tiene como población a – efectivos policiales de las comisarías del distrito del Rímac - 2021. Según Hernández y Mendoza (2018), la población es el conjunto del total de los casos que coinciden con una serie de especificaciones.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por – efectivos policiales con grado de Suboficiales de las</p>	<p>Variable I: Síndrome de Burnout</p> <p>Instrumento: Inventario Burnout de Maslach (MBI)</p> <p>Variable II: Resiliencia</p> <p>Instrumento: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young.</p>	<p>Los datos obtenidos por la muestra fueron recaudados a través del google Drive con la herramienta Google Form. Una vez recopilados se exportaron al programa Microsoft Excel 2016 para luego ser procesados estadísticamente por el programa estadístico IBM SPSS Statistics Version 25.</p> <p>En la estadística inferencial Para determinar la prueba de normalidad se utilizó el estadístico Shapiro Wilk.</p>

	<p>comisarias del distrito de Rímac – 2021. Hernandez y Mendoza (2018) mencionan que la muestra es un subgrupo del total de la población de interés</p>		<p>Para determinar la correlación de las variables se utilizó el Rode Spearman al ser no paramétrico puesto que se obtuvo un valor <math>P &lt; 0.05</math>.</p>
--	---	--	--



## Anexo B: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	El Burnout es el resultado del estrés laboral crónico por sus sentimientos negativos hacia las personas de su ámbito laboral, caracterizada por agotarse emocionalmente (Maslach y Jackson, 1891)	El MBI está compuesta por 22 ítems, 9 son de agotamiento emocional, 5 para despersonalización y 8 para la realización personal. Dichos ítems se responden en función a la frecuencia ante las afirmaciones, en una escala que va desde 0 a 7, donde 0 es nunca y 7 diariamente.	Agotamiento emocional	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por demandas del trabajo.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Escala Ordinal
			Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	5,10,11,15,22	
			Realización	Evalúa sentimientos de autosuficiencia y realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	

Resiliencia	La resiliencia es una característica de la personalidad de toda persona que modera los efectos negativos producidos por el estrés, para incentivar el proceso de adaptación (Walgnild y Young, 1993)	La Escala consta por cuatro factores, el factor 1 de “Confianza y sentirse bien solo”, factor 2 de “Perseverancia”, factor 3 de “Ecuanimidad” y el factor 4 de “Aceptación de uno mismo” Constituido por 25 ítems, de opción múltiple tipo Likert; que va en grado de desaprobación o aprobación.	F1. Confianza y sentirse bien solo	Confianza en las capacidades personales y propias	2,3,4,5,6,8,15,16,17,18	Escala Ordinal
			F2. Perseverancia	Persistencia o perseverancia ante adversidades o en desanimo, tener una alto anhelo de logro y tener autodisciplina.	1,10,21,23,24.	
			F3. Ecuanimidad	Perspectiva equilibrada de la vida misma y experiencias, tener el control de las cosas y manteniendo un equilibrio emocional	7,9,11,12,13,14.	
			F4. Aceptación de uno mismo	Adaptabilidad, equilibrio, flexibilidad y una perspectiva de vida estable.	19,20,22,25.	

**Anexo C:** Instrumentos de evaluación.

**MBI (Inventario de Burnout de Maslach)**

A continuación, encontrará una secuencia de enunciados acerca de su ocupación laboral y de sus sentimientos en él, pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores. Sus respuestas ante el presente cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que se tiene sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Una vez a la semana
- (5) Varias veces a la semana
- (6) Diariamente

	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo enfrentarme con facilidad lo que piensan las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos de trabajo.							
6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas.							
8. Me siento “quemado” por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							

10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago ese trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas de las personas con quienes trabajo.							
16. Trabajar en contacto directos con las personas me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para para crear una atmosfera con las personas con las que trabajo.							
18. Me encuentro animado después de trabajar con personas.							
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22. Siento que las personas me culpan de algunos problemas.							

## Escala de Resiliencia

Este cuestionario busca conocer la frecuencia de actuar frente a distintas circunstancias, plasmadas en 25 frases. Se le pide que pueda responder los siguientes enunciados, marcando con un aspa (x) en el casillero, cabe mencionar que no existe respuesta buena o mala.

- (1) TD= Totalmente en desacuerdo
- (2) ED= En desacuerdo
- (3) PD= Parcialmente en desacuerdo
- (4) ID= Indiferente
- (5) PA= Parcialmente de acuerdo
- (6) DA= De acuerdo
- (7) TA= Totalmente de acuerdo

	TD	ED	PD	ID	PA	DA	TA
	1	2	3	4	5	6	7
1. Es importante para mi mantenerme interesado en las cosas.							
2. Dependo más de mí mismo que de otras personas..							
3. Me mantengo interesado en las cosas.							
4. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo.							
6. El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.							
7. Tengo la energía suficiente para hacer lo que tengo que hacer.							
8. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
9. Mi vida tiene significado.							
10. Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.							
11. Cuando planeo algo lo realizo.							

12. Alguna vez me obligo a hacer cosas aunque no quiera.							
13. Generalmente puedo ver una situación en varias maneras.							
14. Soy amigo de mi mismo.							
15. No me lamento de las cosas con las que no puedo hacer nada.							
16. Acepto que hay personas a las que no les agrado.							
17. Tomo las cosas una por una.							
18. Usualmente veo las cosas a largo plazo.							
19. Tengo autodisciplina.							
20. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
21. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							
22. Puedo enfrentar las dificultades por las que he experimentado anteriormente.							
23. Soy decidido (a).							
24. Por lo general, encuentro algo en que reírme							
25. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.							

## Anexo D: Formulario en Google Forms

### Link:

<https://forms.gle/LB45rZMTtAPprXPg9>

# Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac-2021.

Buen día , tenga usted un cordial saludo.

Nos presentamos ante ustedes, nuestros nombres son Joyce Aguilar y Steven Magallanes, nos encontramos realizando una investigación en la cual deseamos que formes parte de ella. Dicha investigación tiene como objetivo conocer la relación existente entre el Síndrome de Burnout (Estrés Laboral Crónico) y la Resiliencia (Capacidad de enfrentar adversidades) en efectivos policiales; cabe mencionar que la información es recolectada con fines académicos.

Por ello solicitamos su participación de manera voluntaria, respondiendo de forma verídica el presente cuestionario.

**\*Obligatorio**

Desea participar de forma voluntaria en el siguiente formulario? \*

**Siguiente**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

## Anexo E: Ficha Sociodemográfica

### Ficha sociodemográfica

¿Desea participar de forma voluntaria en el siguiente formulario?

Si acepto     No acepto

De ser afirmativa su respuesta coloque el número de su DNI.

-----

1. Sexo

Hombre     Mujer

2. Edad

20 a 28 años

29 a 36 años

37 a 44 años

45 a 52 años

53 a 60 años

3. Lugar de nacimiento

Lima     Provincia

4. Grado de instrucción

Secundaria completa     Técnico     Superior

5. Distrito de residencia

Lima Norte     Lima Centro     Lima Sur     Lima Este     Provincia  
institucional del Callao

6. Estado civil

Soltero(a)     Casado(a)     Viudo(a)     Divorciado(a)     Otros

7. ¿Se ha sentido estresado últimamente?

8. ¿Se siente estresado con frecuencia?

9. ¿Suele sobreponerse ante situaciones adversas?

ISSN del cuestionario Maslach Burnout Inventory



## Anexo F: ISSN de los Instrumentos de evaluación

### Cuestionario Maslach Burnout Inventory

---

#### Enlaces reback

- No hay ningún enlace reback.



Este obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](#).

ISSN: 2539-5238 (Reemplaza a 0120-3800) ISSN-e: 2500-5669

Revista Interamericana de Psicología Ocupacional

Editada por: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Cincel S.A.S.

Correo de contacto: [psicocupacional@cincel.com.co](mailto:psicocupacional@cincel.com.co)

Carrera 25 A #1-31 Oficina 1102.

Teléfono (57-4) 444 1546

Medellín-Colombia



## ANÁLISIS EXPLORATORIO DE LA ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG EN UNA MUESTRA DE ADOLESCENTES, JÓVENES Y ADULTOS UNIVERSITARIOS DE LIMA METROPOLITANA

Humberto Castilla Cabello, Tomás Caycho Rodríguez, Midori Shimabukuro, Amalia Valdivia y María Fernanda Torres-Calderón  
*Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú*

### RESUMEN

El artículo describe el análisis psicométrico de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), integrada por 25 ítems tipo Likert con siete alternativas. La escala se administró a 427 universitarios, de 11 a 42 años de edad de Lima Metropolitana. El análisis de correlación ítem-test encontró asociaciones altamente significativas ( $p < .001$ ) para cada uno de los reactivos, evidenciando que son indicadores de un mismo constructo. La Escala de Resiliencia presenta elevada consistencia interna ( $\alpha = .906$ ). La validez de constructo se estableció mediante Análisis Factorial, en donde el análisis de componentes principales y la rotación ortogonal (Varimax) extrajeron cuatro factores.

Palabras clave: Análisis factorial, confiabilidad, resiliencia, validez.

### ABSTRACT

EXPLORATORY ANALYSIS OF RESILIENCE SCALE OF WAGNILD AND YOUNG IN A SAMPLE OF TEENAGERS, YOUNG AND ADULT UNIVERSITY STUDENTS IN METROPOLITAN LIMA.

The article describes the psychometric analysis of the Resilience Scale Wagnild and Young (1993), integrated by 25 articles type Likert with seven alternatives. The scale was applied to 427 university students, from 11 to 42 years old of Lima Metropolitana. The analysis of correlation item-test found highly significant associations ( $p < .001$ ) for each of the reagents, demonstrating that they are the same indicators. The resilience scale present high internal consistency ( $\alpha = .906$ ). The validity of

## **Anexo G: Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

Buen día, tenga usted un cordial saludo.

Nos presentamos ante ustedes, nuestros nombres son Joyce Aguilar y Steven Magallanes, nos encontramos realizando una investigación en la cual deseamos que formes parte de ella. Dicha investigación tiene como objetivo conocer la relación existente entre el **Síndrome de Burnout (Estrés Laboral Crónico) y la Resiliencia (Capacidad de enfrentar adversidades) en efectivos policiales de las comisarias del distrito del Rímac 2021**; cabe mencionar que la información es recolectada con fines académicos.

Por ello solicitamos su participación de manera voluntaria, respondiendo de forma verídica el presente cuestionario.

## **Anexo H:** Sintaxis del programa Utilizado SPSS

GET

FILE='F:\SPSS VACIO.sav'.

DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='F:\SPSS VACIO.sav'

/COMPRESSED.

MVA VARIABLES=SEXO EDAD NACIMIENTO GRAD\_INST DISTRITO

EST\_CIVIL SB1 SB2 SB3 SB4 SB5 SB6 SB7 SB8 SB9

SB10 SB11 SB12 SB13 SB14 SB15 SB16 SB17 SB18 SB19 SB20 SB21 SB22

SBD1 SBD2 SBD3 ER1 ER2 ER3 ER4 ER5

ER6 ER7 ER8 ER9 ER10 ER11 ER12 ER13 ER14 ER15 ER16 ER17 ER18

ER19 ER20 ER21 ER22 ER23 ER24 ER25 F1

F2 F3 F4 FT

GET

FILE='C:\Users\Usuario\Desktop\TT1 Magallanes Aguilar\SPSS Bunrout y Resiliencia.sav'.

DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.

NONPAR CORR

/VARIABLES=SBD1 SBD2 SBD3 FT

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE

**Anexo I: Carta de presentación a la Institución Policial Flor de Amancaes.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 28 de Abril de 2021

**CARTA INV. -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sr.

**COMISARIO  
COMISARIA FLOR DE AMANCAES  
Dirección: COMITÉ 13 S/N ALT. IGLESIA SAN PAULO APOSTOL- RIMAC**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. AGUILAR MEGO JOYCE EVELYN con DNI N° 72974655 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002674925 y el Sr MAGALLANES ALBAN FRANCIS STEVEN con DNI N° 48571806 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002674928, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de la Comisaría de Flor de Amancaes del Distrito del Rímac - 2021" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosigan con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

REGPOL PNP LIMA DIVTER N3
CIA PNP FLOR DE AMANCAES
MESA DE PARTES
RECIBIDO AP. VIOAL A
Fecha 29 ABR 2021

09:59

**Anexo J: Carta de respuesta de la Institución Policial Flor de Amancaes.**



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Flor de Amancaes, 30 de abril del 2021.

**OFICIO N° 340-2021-REGPOL-LIMA-DIVPOL-NORTE-3-COM.FA-ADM**

SEÑORITA : Mg. Sandra Patricia CESPEDES VARGAS MACHUCA  
Coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad  
César Vallejo – Filial Lima – Campus Lima Norte

ASUNTO : Comunica consentimiento para la realización de trabajo de  
investigación.

REF. : CARTA INV. 2021/EP/PSI.UCV.LIMA.LN, del 28ABR2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar el cordial saludo del personal policial bajo mi mando y el mío propio; asimismo, hacerle conocer que conforme a lo solicitado, este despacho autoriza y brindará las facilidades a las personas de Joyce Evelyn AGUILAR MEGO y Francis Steven NAGALLANES ALBAN, para que realicen su trabajo de investigación en esta Comisaría.

Es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.

JBLV/oac.



*Jamil B. Lazo Villón*  
OA N° 347582  
JAMIL B. LAZO VILLÓN  
CAP. PNP  
COMISARIO

## Anexo K: Carta de presentación a la Institución Policial del Rímac.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 03 de Mayo de 2021

### CARTA INV. -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
**COMANDANTE PNP RUCANA CAO, DAVID**  
**COMISARIA DEL RIMAC**  
Dirección: JR. CHICLAYO #450

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **AGUILAR MEGO JOYCE EVELYN** con DNI N° 72974655 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002674925 y el Sr **MAGALLANES ALBAN FRANCIS STEVEN** con DNI N° 48571806 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002674928, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de la comisaría del Distrito del Rímac - 2021**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosigan con el desarrollo del proyecto de investigación.

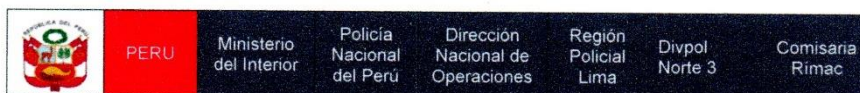
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



## Anexo L: Carta de respuesta de la Institución Policial del Rímac.



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Rímac, 12 de Mayo del 2021.

### **OFICIO N° 441 -2021-REGPOL-LIMA/DIVPOL-NORTE-3-CR-SEC.**

Señor (a) : Mag. Sandra Patricia CÉSPEDES VARGAS MACHUCA  
Coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad  
César Vallejo- Filial Lima- Campus Lima Norte

Asunto : Comunica consentimiento para realización de trabajo de  
investigación.-

Ref. : CARTA INV.-2021/EP/PSI.UCV LIMA-LN-03MAY21.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con la finalidad de hacerle llegar el cordial saludo del personal policial bajo mi mando y el mío propio; asimismo, hacerle conocer que, conforme a lo solicitado, este despacho **AUTORIZA** y brindará las facilidades correspondientes a la **Srta Joyce Evelyn AGUILAR MEGO** y el **Sr. Francis Steven MAGALLANES ALBAN**, para que realicen su trabajo de investigación en las instalaciones de esta Subunidad PNP.

Sea propicia la ocasión para expresar a Ud., los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.

DERC/RUL



PA-291943  
David Edgar RUCANA CCOA  
CMDTE. PNP.  
COMISARIO



## Anexo M: Carta de presentación a la Institución Policial El Manzano.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 17 de Mayo de 2021

### CARTA INV. -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

**Sr. Comisario.**  
**Comisaría El Manzano**  
**Dirección: Pasaje Cassinelli 140, Rímac.**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **AGUILAR MEGO JOYCE EVELYN** con DNI N° **72974655** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002674925** y el Sr **MAGALLANES ALBAN FRANCIS STEVEN** con DNI N° **48571806** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002674928**, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de la comisaría del Distrito del Rímac - 2021**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosigan con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	
REGIÓN POLICIAL LIMA - DN3	
CIA. EL MANZANO	
MESA DE ASESORIA	
Fecha: 17 MAY 2021	Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Horas: 11:00	Coordinadora de la Escuela de Psicología
Firma: [Firma]	Filial Lima - Campus Lima Norte



SA: 31326137  
MARCO CATACHUHA DE LA TORRE  
ST2 PNP

## Anexo N: Carta de respuesta de la institución policial El Manzano



PERU

Ministerio  
del Interior

Policía  
Nacional del  
Perú

Dirección Nacional  
de Operaciones  
Policiales

Región  
Policial  
Lima

DIVPOL  
NORTE 3-  
CPNP EL  
MANZANO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

El Manzano, 17 de Mayo del 2021.

### OFICIO N° 715 -2021-REGION-POLICIAL-LIMA/DIVPOL-NORTE 3/CEM-SP

Señor : Mag. Sandra Patricia CESPEDES VARGAS MACHUCA  
Coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad  
CESAR VALLEJO-Filial Lima-campus Lima Norte.

Asunto : Comunica consentimiento para realización de trabajo de  
investigación.

Ref. : CARTA INV.-2021/EP/PSI.UCV LIMA-LN-03MAY21.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con la finalidad de hacerle llegar el cordial saludo del personal policial bajo mi mando y el mío propio, asimismo hacerle de conocimiento que, conforme a lo solicitado, este despacho **AUTORIZA** y brindara las facilidades correspondientes a la **Srta. Joyce Evelyn AGUILAR MEGO** y al **Sr. Francis Steven MAGALLANES ALBAN**, para que realicen su trabajo de investigación en las instalaciones de esta Subunidad PNP.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.

JECP/macdlr.



OA-343507

Jesús E. CALMELL DEL SOLAR PEÑA  
Mayor PNP  
COMISARIO COM PNP EL MANZANO

## Anexo O: Carta de presentación a la Institución Policial Piedra Liza



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 18 de mayo de 2021

### CARTA INV. -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. COMISARIO  
COMISARIA PIEDRA LISA  
Dirección: PASAJE 1, PIEDRA LIZA, AV STA ROSA - RIMAC

Presente. -


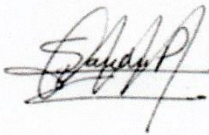
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. AGUILAR MEGO JOYCE EVELYN con DNI N° 72974655 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002674925 y el Sr MAGALLANES ALBAN FRANCIS STEVEN con DNI N° 48571806 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002674928, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de la Comisaría del Distrito del Rímac - 2021" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosigan con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

<b>COMISARIA PIEDRA LIZA MESA DE PARTES</b>	
FECHA: 18/05/2021	HORA: 10:40
RECIBIDO: MICHAEL LOAYZA	
REG.: _____	FOLIO: _____
	NRO: _____

**Anexo P: Cargo de solicitud a la Institución Policial Ciudad y Campo.**



PERU

Ministerio  
del Interior

Policia  
Nacional  
Del Peru

Dirección Nacional  
de Operaciones  
Policiales

Región  
Policial  
Lima

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

Ciudad y Campo, 29 de abril del 2021.

**CARGO**

**OFICIO N° 359-2021-REGPOL LIMA/DIVPOL NORTE 3-CCyC-ADM.**

SEÑOR : Coronel PNP  
Ghino MALASPINA DEL CASTILLO  
JEFE DE LA DIVPOL NORTE 3

ASUNTO : Solicita autorización para brindar facilidades a estudiantes de la Universidad César Vallejo, por motivo que se indica, por motivo que se indica

REF. : CARTA INV. N° 1647-2021-/EP/PSI. UCV LIMA-LN  
Del 09ABR21

Tengo el honor de dirigirme a Ud., con la finalidad de hacer de su conocimiento que, con fecha 26ABR21 se recibió el documento de la referencia, solicitando autorización para la **Srta. Joyce Evelyn AGUILAR MEGO** y el **Sr. Francis Steven MAGALLANES ALBA**, estudiantes de la Universidad César Vallejo (UCV), a efectos de que realicen un trabajo de investigación titulado "Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de la comisaría Ciudad y Campo del distrito del Rímac-2021", cuyos fines son académicos; en tal sentido, teniendo en consideración que para el desarrollo del mencionado trabajo de investigación se realizarán entrevistas, encuestas, otros, al personal PNP de la expresada, se solicita a su despacho, autorizar para brindar las facilidades a los mencionados estudiantes por las razones antes expuestas; lo que se cumple en cursar para los fines que corresponda.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.

JFSC/NJNR  
amcm



OA: 243659  
Jhon Fredy SANCHEZ CORILLOCLA  
COMANDANTE PNP  
COMISARIO





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **Declaración Jurada**

Yo, Aguilar Mego Joyce Evelyn, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, escuela académico profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 72974655, con la tesis titulada; “Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac-2021”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis de investigación es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el presente trabajo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 julio de 2021

Firma

Nombre: Joyce Evelyn

DNI: 72974655



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **Declaración Jurada**

Yo, Magallanes Alban, Francis Steven, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, escuela académico profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 48571806, con la tesis titulada; “Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac-2021”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis de investigación es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el presente trabajo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 julio de 2021

Firma

Nombre: Francis Steven

DNI:48571806

**Anexo R:** Acta de Aprobación de originalidad de tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**


**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisor (a) de la tesis titulada

“Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021”, de (los) estudiantes Aguilar Mego, Joyce Evelyn – Magallanes Alban, Francis Steven, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de julio del 2021



Luis Alberto Barboza Zelada  
Doctor en Psicología  
C.Ps.P. 3516

LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA

DNI: 07068974

# Anexo S: Print Puntaje Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1600691206&student\_user=1&lang=es&s=&u=1116239241

feedback studio | Joyce Evelyn Aguilar Mego | TT Presentación

Resumen de coincidencias **15 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	doi.org Fuente de Internet	<1 %
5	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	<1 %
6	www.scielosp.org Fuente de Internet	<1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

15

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA


**"Síndrome de burnout y resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rimac - 2021"**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADOS EN PSICOLOGIA

**AUTOR (ES):**  
Aguilar Mego Joyce Evelyn (ORCID: 0000-0002-6546-9999)  
Magallanes Alban Francis Steven (ORCID: 0000-0001-5157-5662)

**ASESOR**  
Dr. Barboza Zelada Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

Version solo texto del informe | Alta resolución | Activado

  
Luis Alberto Barboza Zelada  
Doctor en Psicología  
C. Ps. P. 3515



**Anexo T:** Dictamen para sustentación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Dictamen para Sustentación**

Lima, 22 de Julio de 2021

El jurado encargado de evaluar el informe de investigación presentado por AGUILAR MEGO, JOYCE EVELYN Y MAGALLANES ALBAN, FRANCIS STEVEN de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA cuyo título es: "Síndrome de Burnout y resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del distrito del Rímac - 2021", damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que se han levantado las observaciones realizadas por el jurado, y por lo tanto está APTO para su defensa en la respectiva sustentación.

**PRESIDENTE**  
Dr. Víctor Eduardo CANDELA AYLLÓN  
DNI 15382082  
ORCID 0000-0003-0798-1115

**SECRETARIO**  
Mg Víctor Hugo ESPINO SEDANO  
DNI 07198999  
ORCID 0000-0002-1454-0257

**VOCAL**  
Dr. Luis Alberto BARBOZA ZELADA  
DNI 07068974  
ORCID 0000-0001-8776-7527

**Anexo U:** Dictamen para sustentación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Acta de Sustentación de Tesis**

Lima, 22 de Julio de 2021

Siendo las 17:00 horas del día 22 de julio de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y resiliencia en efectivos policiales de las comisarias del distrito del Rímac - 2021", presentado por los autores AGUILAR MEGO, JOYCE EVELYN y MAGALLANES ALBAN, FRANCIS STEVEN de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autores	Dictamen
AGUILAR MEGO, JOYCE EVELYN MAGALLANES ALBAN, FRANCIS STEVEN	UNANIMIDAD

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

**PRESIDENTE**  
Dr. Víctor Eduardo CAN  
DNI 153821  
ORCID 0000-0003

**SECRETARIO**  
Dr. Víctor Hugo ESPINO SEDANO  
DNI 07198999  
) 0000-0002-1454-0257

**VOCAL**  
Dr. Luis Alberto BARBOZA ZELADA  
DNI 07068974  
ORCID 0000-0001-8776-7527

**Anexo V: Autorización de publicación en repositorio Institucional**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Nosotros, Aguilar Mego, Joyce Evelyn identificada con DNI N° 72974655 y Magallanes Alban, Francis Steven identificado con DNI N° 48571806 , egresados de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 72974655

  
FIRMA

DNI: 48571806

FECHA: 22 de julio del 2021



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
“César Acuña Peralta”

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: Aguilar Mego, Joyce Evelyn

D.N.I. : 72974655

Domicilio : Jr. Arhua #136 Payet –Independencia

Teléfono : Fijo: 01-5265596 Móvil : 955063365

E-mail : evelynam837@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Modalidad:

Trabajo de investigación de pregrado

Facultad : Ciencias de la salud

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Grado : Licenciado en Psicología

**3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Aguilar Mego, Joyce Evelyn

Magallanes Alban, Francis Steven

Título del trabajo de investigación:

Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021

Año de publicación : 2021

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Firma :

  
\_\_\_\_\_

Fecha :

22/07/2021



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Magallanes Alban, Francis Steven

D.N.I. : 48571806

Domicilio : Calle Pareja Paz Soldán Urb. Amancaes Mz. B Lt. 5

Teléfono : Fijo: Móvil : 989707635

E-mail : psmagallaness@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Modalidad:

Trabajo de investigación de pregrado

Facultad : Ciencias de la salud

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Grado : Licenciado en Psicología

### 3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Aguilar Mego, Joyce Evelyn

Magallanes Alban, Francis Steven

Título del trabajo de investigación:

Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021

Año de publicación : 2021

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Firma :

Fecha :

22/07/2021

**Anexo X:** Autorizaciones de versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA\***

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Aguilar Mego, Joyce Evelyn

**INFORME TITULADO:**

Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciada en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 22/07/2021

**NOTA O MENCIÓN:** 15 (Aprobado por mayoría)

Rosario Quiroz, Fernando Joel  
DNI 32990613  
CPs.P 29721

\*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

**Versión:** 08/02/2019



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA\***

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Magallanes Alban, Francis Steven

**INFORME TITULADO:**

Síndrome de Burnout y Resiliencia en efectivos policiales de las comisarías del Distrito del Rímac - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 22/07/2021

**NOTA O MENCIÓN:** 15 (Aprobado por mayoría)

Rosario Quiroz, Fernando Joel  
DNI 32990613  
CPs.P 29721

\*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

**Versión:** 08/02/2019