



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

**Habilidades sociales y síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaria  
Nicolas de Alcazar de El Porvenir – Trujillo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**AUTOR:**

**Br. Martha Mariscielo Pineda Gonzalez  
(ORCID: 0000-0003-2660-3718)**

**ASESOR:**

**Dra. Maria Elena Alva Loyola  
(ORCID: 0000-0002-3034-2170)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA:**

**Cultura y Comportamiento Organizacional**

**Trujillo – Perú**

**2019**



## Dedicatoria

*Dedico esta investigación a mi abuelo que  
ahora en paz descansa, quien en todo  
momento de mi formación como futura  
magister, me motivo y apoyo, confiando  
plenamente y poniendo todas sus expectativas  
sobre mi desarrollo. Siempre fue la razón y  
esencia de todo para mí.*

## **Agradecimiento**

*Al Mayor Cox, Comisario de la Comisaria Nicolás de Alcázar, quien me facilitó los permisos necesarios para la aplicación de la presente investigación, así mismo a cada uno de los policías que me apoyaron de forma comprometida y responsable.*

*Agradezco a cada uno de mis familiares, en especial a mis padres, quienes confiaron en mí y depositaron sus esperanzas y anhelos en mi persona*

*A mis abuelos, quienes son las personas que día a día me brindan la fuerza necesaria para lograr todas mis metas, los que siempre tienen tiempo para escucharme y se preocupan por mi bienestar y perseverancia.*

*A mi asesora, quien me guio y orientó constantemente durante el desarrollo de toda la presente investigación.*

*A mi hermano, quien siempre me apoya en todo lo que necesito y me da tranquilidad cuando siento que las cosas se complican.*

**Página del jurado**

DR. YENGLER RUIZ CARLOS ALBERTO

-----  
**PRESIDENTE**

MG. CUBAS VARGAS JOSE MANUEL

-----  
**SECRETARIO**

DRA. ALVA LOYOLA MARIA ELENA

-----  
**VOCAL**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Martha Marisciolo Pineda Gonzalez estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolas de Alcazar de El Porvenir – Trujillo, 2019” presentada, en 59 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 08 de Julio de 2019

-----  
Firma

Martha Marisciolo Pineda Gonzalez

DNI: 76946287

## Índice

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>i.</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>vii.</b>
<b>Declaratoria de autenticidad.....</b>	<b>iv.</b>
<b>Índice.....</b>	<b>v.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>06.</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>24.</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>24.</b>
<b>2.2. Población, muestra y muestreo.....</b>	<b>26.</b>
<b>2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>27.</b>
<b>2.5. Método de análisis de datos.....</b>	<b>27.</b>
<b>2.6. Aspectos éticos.....</b>	<b>28.</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>29.</b>
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>34.</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>39.</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40.</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>41.</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## Resumen

Actualmente un gran número de instituciones, por ende, profesionales, se encuentran en una interacción constante con las personas dentro del cumplimiento de sus funciones, ya sea para la prestación de un servicio o para la adquisición de un producto; y no siempre se encuentran preparados o poseen las habilidades necesarias para sobrellevar las dificultades que este trabajo implica, incluso terminan experimentando distintas consecuencias negativas producto de la monotonía. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir; con el objetivo de aportar al entorno de estudio y a futuras investigaciones.

Para tal fin, el estudio fue de tipo no experimental, con un diseño de corte transversal correlacional con una población y muestra a la vez de 63 efectivos policiales. Se empleó como técnica a la evaluación psicométrica, utilizando como instrumentos al inventario de habilidades sociales de Goldstein y el cuestionario de burnout de Maslach, ambos adaptados a la ciudad de Trujillo, cuyas propiedades psicométricas fueron convenientes. Los resultados obtenidos, indican que los niveles de habilidades sociales generales de los efectivos se encuentran en un nivel medio (46.67%) seguido del nivel alto (43.3%); asimismo, el síndrome de Burnout se encuentra en un nivel bajo (71.67%). Sobre la correlación, se estimó que existe una correlación baja entre habilidades sociales y síndrome de burnout, y por su nivel de significancia existe una correlación altamente significativa. Así mismo es una correlación negativa por lo que la relación entre las variables es inversa; esto quiere decir que, a mayor nivel de habilidades sociales, menos presencia de niveles de síndrome de burnout.

Palabras Clave: Habilidades Sociales, Síndrome del Quemado, Efectivos Policiales.



## **Abstrac**

Currently a large number of institutions, therefore, professionals, are in a constant interaction with people within the performance of their functions, either for the provision of a service or for the acquisition of a product; and they will not always be prepared or have the necessary skills to overcome the difficulties that this work implies, they even end up experiencing different negative consequences due to the monotony. The purpose of this research was to determine the relationship between Social Skills and Burnout Syndrome in police officers of the curator Nicolás de Alcázar de El Porvenir; with the objective of contributing to the study environment and future research.

To this end, the study was non-experimental, with a cross-sectional design correlated with a population and shows at the same time 63 police officers. Psychometric evaluation was used as a technique, using Goldstein's inventory of social skills and the Maslach burnout questionnaire as instruments, both adapted to the city of Trujillo, whose psychometric properties were convenient. The results found indicate that the general social skills levels of the troops are at a medium level (46.67%) followed by the high level (43.3%); In addition, Burnout syndrome is at a low level (71.67%). On the correlation, it is estimated that there is a low correlation between social skills and burnout syndrome, and because of its level of significance there is a highly significant correlation. It is also a negative correlation, so the relationship between the variables is inverse; This means that, a higher level of social skills, less presence of levels of burnout syndrome

**Keywords:** Social Skills, Burning Syndrome, Police Cash

## I. INTRODUCCION

Actualmente, las entidades, tanto públicas como privadas, se encuentran crecientemente en una interacción constante con las personas, o usuarios; siendo la motivación, prestar servicios o adquirir de productos. Esta interacción o atención al usuario, se encuentra asociada al entorno a los cuales tienen que adaptarse para subsistir, esto debido a los cambios constantes de la sociedad, donde el ser humano tiene nuevas y distintas necesidades. Por tanto, dar una atención de calidad al usuario, pese a factores externos, requiere contar con personal de atención preparado en relación al uso de sus habilidades sociales.

Sin embargo, aún existen instituciones gubernamentales que no le dan la suficiente importancia al desarrollo de las habilidades sociales de sus colaboradores y a las consecuencias o implicancias que traigan consigo el manejo o buen uso de estas; y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier institución. Así, se encuentran algunas evidencias empíricas, dentro del sector público, que ponen de manifiesto que las relaciones laborales no siempre son las mejores, muchas veces el trabajador se encuentra en una situación de monotonía y su relación con el usuario cada vez es más tensa. Cuando el trabajador no mantiene un adecuado manejo de habilidades sociales dentro de su ambiente laboral, perjudica no solo a la institución en términos de productividad o relaciones laborales; si no, también afecta notoriamente a nivel personal, manifestándose particularmente con estrés laboral.

A nivel mundial, hoy en día, el estrés es un problema creciente. En el ámbito laboral existen muchas razones que provocan estrés, esto por la misma naturaleza constante del trabajo y al entorno globalizado donde se desenvuelve el colaborador. Un estudio de la Universidad Andorra en el 2015, señala que las consecuencias más frecuentes producto del estrés, a nivel físico son las siguientes: dolores musculares y articulares, básicamente en la zona lumbar; así como alteraciones psicosomáticas que dan lugar a alteraciones de tipo gastrointestinal, cardiovascular, cefálico, vértigos, tics nerviosos, palpitaciones, taquicardias, subida de la presión arterial, perturbaciones del sueño e desgano sexual.

Cuando el trabajador no posee estrategias de afrontamientos o adecuadas habilidades sociales para dar respuesta al estrés, se vuelven proclives a sufrir del síndrome de burnout. Se puede decir que las profesiones son afectadas por este síndrome, con diferencia en la intensidad o porcentaje de presencia. Las profesiones más afectadas, son los médicos, enfermeras, docentes y policías.

Numerosos estudios, investigaron la presencia del síndrome en diferentes colectivos profesionales, entre ellos, Arias y Jiménez (2012) hallaron en la ciudad de Arequipa, que los profesionales que registran las más altas puntuaciones en síndrome de burnout, con los policías. Es en base a este estudio y a otros a nivel internacional como nacional, que se presume que una de las profesiones que se relaciona más con el estrés, es la policial, debido a que su labor se desarrolla en contextos y límites con la marginalidad y criminalidad, particularmente en zonas urbanas.

El policía se encuentra estrechamente relacionado con el estrés por su constante interacción con la violencia, el conflicto y una sociedad propia de entorno conflictivo y que se encuentra a la defensiva. Los efectivos policiales se encuentran expuestos muchas veces a circunstancias potencialmente peligrosas y traumatizantes; por ello se considera como una profesión con alto riesgo de sufrir enfermedades físicas y principalmente mentales. Un claro ejemplo de estas incidencias, se reflejan en las estadísticas anuales Uruguay, cada año 1000 policías son atendidos en la “Unidad de estrés de Sanidad Policial”; un grupo de ellos llega a pedir ayuda voluntariamente y otros concurren por consejo de otros policías. (Palomino, 2016).

Según el Reporte de la Bolsa de Empleo “CareerCast” en el 2018, el puesto de policía es considerado uno de los 5 empleos más estresantes en Estados Unidos, encontrándose en el puesto número 4, antecediéndole: militares, bomberos y pilotos de avión en ese orden.

A nivel nacional alrededor de 1,2 millones de personas que sufren de algún trastorno de ansiedad, producto del estrés. Según el reporte del Ministerio de Salud (MINSAL), el 5.9% de los adultos mayores de 18 años sufren de alguna angustia producto del estrés. Las cifras denotan la clara existencia de este problema, el cual se va agudizando más en la actualidad. La Organización Mundial de la Salud en el 2018, califica el estrés como la "epidemia global" del siglo.

Teniendo información y conocimiento de las características medio laboral en que se desenvuelven los efectivos policiales, es posible deducir su exposición a una multiplicidad de situaciones de difícil manejo como: enorme presión laboral, restricción de recursos materiales y financieros, riesgos e inseguridad constante, lo cual podría contribuir a crear vulnerabilidad y propensión a los distintos tipos de estrés. Estos problemas se presentan a nivel mundial, sin embargo, suelen hallarse con mayor intensidad de acuerdo a las zonas o residencias de la población según estratos sociales donde se desempeñen. Por ejemplo, no

es lo mismo hablar de la delincuencia de Perú y Europa, ni comparar provincias nacionales como Trujillo y Arequipa.

La provincia de Trujillo, posee altos índices de delincuencia, los cuales se concentran más en distritos aledaños al propio distrito de Trujillo, como por ejemplo en La Esperanza, Florencia de Mora y El Porvenir, siendo este último, el que aparte de delincuencia, también posee datos de sicariato y venta y consumo de drogas. Por ello, se indagó sobre la relación entre las habilidades sociales con ciertos aspectos de salud laboral en efectivos policiales, como el síndrome "burnout" en efectivos Policiales del distrito de El Porvenir. Tomando como base lo mencionado, se determinó necesario encontrar alternativas de solución ante la problemática y sus consecuencias a corto y largo plazo.

Considerando que El Porvenir es un distrito de la Provincia de Trujillo, ubicada en el Departamento de La Libertad, bajo la gestión del Gobierno regional de La Libertad, en el Perú, se conoce, según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que cuenta con 192,002 habitantes distribuidos en 55,427 viviendas (Diario el Correo 2017).

Con respecto al suelo, éste se caracteriza por ser residencial, destacando la mixta utilización de vivienda - taller (micro empresas de calzado). En el área comercial, destacan la concentración de comercios de cuero, insumos para la fabricación de calzado, talleres e calzado, restaurantes, agencias bancarias, bodegas, entre otras entidades de atención al público. El movimiento comercial se concentra y evidencia en las avenidas Sánchez Carrión y Mateo Pumacahua, vías principales del distrito. Otra característica que destaca al distrito es la intensa producción artesanal de calzado, por lo cual se la considera como la más importante del país; asimismo actividades asociadas a otros derivados del cuero conforman un conglomerado industrial (53% de empresas). El Porvenir, a nivel de distritos, accede a un tercer lugar en concentración de la mayor cantidad de agentes económicos en la provincia.

Se cuentan con instituciones públicas y privadas: La Policía Nacional del Perú (con 3 Comisarías), La Iglesia (6 Iglesias de culto religioso católico), Juez de Paz, El Consejo de Coordinación Local Distrital, Asociación de Productores de Calzado (3 asociaciones reconocidas), la Asociación de Metal Mecánicos El Porvenir, Asociación de Comerciantes (de 3 mercados), ONGs (Inter Vida, Círculo Solidario, Agrovida), entre los más importantes.

Los aspectos sociales que afectan al distrito son la pobreza, sumándose a ello el crecimiento poblacional acelerado, lineamientos imprecisos de educación en paternidad responsable, la violencia familiar y urbana extendida, la delincuencia, sicariato y venta y consumo de drogas. (Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de El Porvenir, 2009), siendo estos últimos, principalmente, los que se constituirán elementos de la realidad problemática que afrontan los efectivos policiales. Cabe precisar que el incremento descomunal de la población se explica por el traslado masivo de familias provenientes de la serranía de la Libertad, principalmente, cuyos miembros sin tener una situación económica estable asumen diversos trabajos de subsistencia y muchos de ellos viven en condiciones infrahumanas, por lo menos hasta que logren adaptarse al medio.

En estudios internacionales que anteceden la presenta investigación, como el de Sánchez - Nieto (2012) de tipo transversal descriptivo, hacen referencia a la frecuencia de síndrome de burnout en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y a las variables sociodemográficas que se encuentran asociadas. Tuvo por principal objetivo hallar la frecuencia del burnout y su relación con las variables sociodemográficas en la población estudiada. La muestra estuvo conformada por 244 policías preventivos seleccionados por conveniencia en los diferentes sectores, con edades entre 20 y 58 años, de los cuales 87 fueron hombres y 157 mujeres. Empleó como instrumento de evaluación el Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS), el cual analiza las dimensiones: despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, concluyendo con la no existencia de relación con el grado de escolaridad y la edad; no siendo el sexo un factor de riesgo para presentar burnout. La dimensión con mayor frecuencia fue la baja realización personal; las características culturales o del régimen de la policía de la Ciudad de México dan lugar a un bajo índice de realización personal, sin embargo están alejados de los índices altos en el agotamiento emocional y la despersonalización.

Lozano et al. (2008) en su investigación de tipo descriptiva tuvieron como principal objetivo la descripción comparativa de los niveles de Burnout en cuatro muestras de población, una general y las demás conformadas por docentes, sanitarios y miembros de las fuerzas armadas, haciendo un total de 342 personas, integradas por hombres y mujeres. Se aplicó a todos los sujetos el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Seisdedos, 1997), evaluando tres dimensiones, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, que integran el constructo Burnout. Los resultados indican que en la dimensión Cansancio

Emocional, existen diferencias significativas entre los profesionales sanitarios y el resto de grupos inmersos en la investigación; en la dimensión despersonalización, existen diferencias significativas entre el grupo de Policías con y los demás profesionales, así como entre docentes y sanitarios. En lo que respecta a la realización personal, alcanzan mejores resultados los policías, es decir serían los que mejor se sienten realizados, mientras que en el segundo lugar lo ocupa el grupo de población general; ocupando el tercer y cuarto lugar, los docentes y sanitarios, respectivamente.

Montalbán (2001) realizó una investigación empírica sobre El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales, direccionado a identificar los niveles de burnout sufridos por los integrantes de la Policía Local de Málaga y su vinculación con variables de carácter socio-demográfico. La muestra estuvo conformada por 239 policías, constituido en su mayoría por varones (89,2%), cuya edad promedio y permanencia en la organización es de 38 y 13,2 años, respectivamente. El 74,6% de miembros cuyo estado civil es casado.

Más de las tres cuartas partes de efectivos policiales (78,9%) realizan sus labores en la calle, y un reducido porcentaje (13,2%), labora en dependencias; mientras que, un minúsculo porcentaje (7,9%), alterna su desempeño laboral entre las dos modalidades antes mencionadas. Se realizó la adaptación del cuestionario Maslach Burnout Inventory, MBI (Maslach y Jackson, 1986), versión española (Seisdedos, 1997) para calcular las dimensiones que integran este síndrome de burnout. Los resultados obtenidos en las tres dimensiones, dan lugar a diferencias estadísticamente significativas, siendo un factor influyente, la antigüedad en la organización. Los efectivos policiales que registran una mayor antigüedad, son los que alcanza índices más elevados de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal; mientras que, los que tienen menor antigüedad son los menos afectados. Las correlaciones donde hay mayor nivel para despersonalización son las relacionadas satisfacción laboral y cansancio emocional.

A nivel nacional, Quiroz y Saco (2000) en su trabajo descriptivo, analítico – correlacional de corte transversal, se propuso determinar la prevalencia del Síndrome Burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco y su relación con los factores: variables sociodemográficas, problemas familiares, motivación para el trabajo, satisfacción laboral, insatisfacción laboral, autopercepción del desempeño laboral. La muestra fue igual al total del universo, estuvo conformada por 137, de los cuales, 64 fueron médicos y 73 enfermeras. Se utilizaron como instrumentos de investigación cuestionarios

estructurados, los cuales fueron validados antes de ser aplicados. La confiabilidad de todos los instrumentos empleados se determinó vía consistencia interna y homogeneidad con el coeficiente alfa de Cronbach. Cabe precisar que para la identificación de las variables que tienen mayor relación con el concepto diagnóstico del Síndrome Burnout se sometió al análisis factorial los resultados del Cuestionario Burnout, determinando que del Síndrome Burnout prevalece en el nivel bajo en el 79.7 % de médicos y 89 % de enfermeras; y, en grado medio en el 10.9 % y 1.4 % de médicos y enfermeras, respectivamente. No se halló registro del Síndrome Burnout en grado alto. Finalmente, otro dato a resal es la existencia de asociación estadística significativa con las variables: sexo (masculino), la profesión (médico), tiempo de servicio (mayor de 12 años), motivación laboral (baja), satisfacción laboral (baja) y insatisfacción laboral(alta).

Arias y Jiménez (2012) en su trabajo comparativo, descriptivo correlacional en relación al síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes arequipeños, cuyo objetivo principal fue determinar la caracterización del síndrome de dicho síndrome trabajó con una muestra de 461 participantes, siendo 240 varones y 221, mujeres. El grupo de profesionales, integrado por enfermeras, policías y profesores, agrupó 86; 142 y 233 integrantes, respectivamente. Se efectuó un muestreo no probabilística por cuotas, aplicando a los sujetos seleccionados una ficha de registro sociodemográfico para recoger información sobre edad, género, centro de labores, área de desempeño, tiempo de servicio, grado de instrucción, ingresos económicos, estado civil y número de hijos. Asimismo se aplicó el IBM o Inventario de Burnout de Maslach, destacando que de los tres grupos profesionales, los policías presentan valoraciones más altas en síndrome de burnout, mientras que profesores y policías son los que registran altos niveles de baja realización personal. Finalmente, se concluye que existen relaciones significativas entre el número de hijos y la baja realización personal para las enfermeras, y, los ingresos económicos y la baja realización personal en los policías.

Acevedo (2017), en una investigación denominada Habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017, de tipo básico y diseño correlacional; como objetivo general, consideró, determinar la relación existente entre las variables enunciadas líneas arriba en el título del trabajo de investigación. La muestra fue no probabilística, constituida por 129 enfermeras de los servicios de cirugía y medicina. Para la evaluación se emplearon dos cuestionarios: el primero de habilidades sociales de Gismero

(2000) y el segundo de estrategias de afrontamiento de Roy (2008). Cabe precisar que el proceso de validación se efectuó a través de juicio de expertos, mientras que la confiabilidad fue determinada a través del Coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos indican que no hay correlación significativa las dos variables inmersas en el estudio.

Así mismo, el sustento teórico de este trabajo, se originó durante la década de los setenta, cuando se dio a conocer una de las principales aproximaciones al concepto del síndrome de Burnout, desarrollada por Freudenberger (1974), desde una perspectiva clínica, con enfoque psicoanalítico; dicho autor, con formación médica, precisó al síndrome de Burnout como la sensación de fracaso, cuyas características principales son el agotamiento, desengaño y merma de interés, producto de un exceso de responsabilidades laborales, lo cual demanda requerimiento energético, recursos individuales o pujanza espiritual del trabajador más allá de lo normal. Dicho autor, al definirlo de tal forma, lo categorizó como patología psiquiátrica que experimentaban algunos trabajadores.

El “Síndrome del quemado en el trabajo” en su definición no ha tenido una estabilidad; a lo largo del tiempo, diferentes autores lo han conceptualizado a su criterio y estudios, no obstante, la mayoría concuerda que es un cambio con deterioro y debilitación profesional, de efectos negativos, incluyendo al personal que atiende en el centro o institución que pertenece. (Domínguez, 2015). Son diferentes los conceptos que han surgiendo a lo largo de los años para dado definir al “Síndrome de Burnout”: En 1976, la psicóloga norteamericana Christina Maslach empenió una indagación respecto al tema, poniendo de conocimiento el término Burnout en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977, precisándolo como el “agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas”

Por su parte, Pines, Aronson (1988, referenciado en Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 2000: Antecedentes en el estudio del SQT, Parra 4)Es, consideran al Síndrome de Burnout como “Un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones de demandas emocionales”, mientras que Kushnir y Melaned (1992) , citado por Barría (2001. p.5), lo definen como “El vaciamiento crónico de los recursos de afrontamiento, como consecuencia de la prolongada exposición a las demandas de cargas emocionales”. En las últimas dos definiciones, los autores se enfocaron en la notoria importancia del desgaste sufrido de las distintas capacidades que poseen los trabajadores para poder hacer frente a diferentes contextos estresantes



(Domínguez, 2015). También se le identifica como una forma de estrés laboral e institucional que se da preferentemente en profesionales que trabajan relacionándose constante y directamente con otros sujetos, más aún en profesionales cuya relación implica brindar ayuda, destacando profesionales del campo de la medicina, educación, asistencia social y profesionales en general que en su quehacer laboral deben sostener relaciones interpersonales intensas en beneficio del propio trabajo (Moreno, Oliver y Aragonese, 1990; citado por Barría, 2001).

Las entidades públicas son los espacios donde se registra el mayor índice y con mayor frecuencia, en especial en aquellas donde el colaborador mantiene un trato permanente con usuarios a quienes les brinda algún servicio; como los profesores que prestan sus servicios en diferentes instituciones educativas y personal de salud, entre los que destacan los médicos y las enfermeras que trabajan en diferentes establecimientos de salud; así como, los efectivos policiales que trabajan encargados de la seguridad pública (Domínguez, 2015).

En conclusión, el síndrome de Burnout se manifiesta tanto en profesionales como en trabajadores, y se explica como resultado de afrontar sistemáticamente diversas situaciones de estrés crónico laboral, no siendo efectivas sus estrategias de afrontamiento (Ciancaglini, 2005). A parte de ello, la sobre demanda, la presión y la frustración por resultados no esperados, traen consigo riesgos de enfermar física y/o mentalmente, dando lugar a alteraciones psicosomáticas y/o estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc., respectivamente (Pérez Jáuregui, 2001; Ramos, 2001).

Apiquian (2007), señala que ciertas características laborales relacionadas al empleo y ambiente laboral son las que más influyen en el desarrollo del síndrome de Burnout, destacando los turnos, los horarios, la seguridad, la búsqueda de estabilidad laboral, la antigüedad profesional, la inclusión de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño laboral como política institucional, la estructura organizativa, el clima organizacional, la retroalimentación de la propia tarea, las relaciones interpersonales y el salario ha sido invocado, las estrategias empresariales empeñadas a minimizar los costos, la reducción de personal, así como la ampliación de las funciones y responsabilidades de los trabajadores. Cabe precisar que para ciertas personas de edad media y avanzada, la incorporación a su trabajo diario de nuevos equipos tecnológicos como tablets, computadoras, laptops, escáner, celulares móviles versiones modernas, etc., resulta estresante por la poca pericia e incipiente cultura tecnológica, por lo que se afrontan una fuerte presión laboral, considerando que el estar frente a un usuario o el recibir una orden de

cumplimiento de meta pasa necesariamente por usar tecnológicos moderna, la cual está distante de sus experiencias y en contraste con su poca habilidad tecnológica.

Según Edelwich y Brodsky (1980), el proceso del síndrome de Burnout se describe en cuatro fases. Fase de entusiasmo, cuya aparición se presenta en los primeros años del ejercicio laboral, idealizando las perspectivas laborales, dando lugar a la “sobre-identificación” con los clientes, produciendo el rompimiento entre las perspectivas particulares y la realidad. Sigue la fase de estancamiento, dando lugar a la toma de conciencia sobre la afectación de la colosal implicación en el trabajo en relación al abandono de las necesidades individuales, lo cual se complementa con la percepción de falta de recompensa o aprecio por sus superiores o clientes.

La penúltima fase da lugar a la frustración, enfocándose en el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo, dando lugar a una percepción general de frustración acrecentada, lo cual se ve reforzada por el contagio de los pares en situación análoga, dando lugar a una desgano y desmotivación laboral y en el servicio a los clientes, evidenciándose en algunos casos actitudes abiertamente negativas hacia ellos. La última fase, de la apatía, se caracterizada por presentar mecanismos de defensa, aparición de gradual indiferencia y carencia de interés ante la afectación emocional originado por la sensación permanente de frustración laboral. Se instaura un sentimiento de vacío que se logra expresarse como alejamiento emocional, desprecio y cinismo direccionado a los usuarios o clientes.

Maslach y Jackson en el año de 1981, definieron al síndrome de Burnout desde una mirada tridimensional caracterizada por el agotamiento emocional, por lo que lo definen como cansancio y fatiga física, psíquica o como resultado de dicha combinación; más aún señalan como la impresión de sentirse impotente para ayudar a los demás. Precisan que la despersonalización es la incubación de aspectos negativos de tipo emocional y actitudinal hacia los clientes, los cuales se evidencian en distanciamiento y frialdad hacia los usuarios, pacientes, es decir a los clientes, por lo cual es común ver escenas de irritabilidad y deterioro motivacional en el ejercicio de las responsabilidades, más aún frente a los clientes. En consecuencia, una persona afectada por el síndrome de Burnout siempre buscará alejarse gradualmente de sus compañeros de labores, del equipo al que pertenece y de la organización, es decir, su autoexclusión se va dando de manera gradual, pero imparable, acompañado con de conflictos constantes por e cinismo, la irritabilidad, la ironía y el etiquetado despectivo hacia sus pares y peor hacia los trabajadores o empleados de menor

rango laboral, jugando siempre con generar sentimientos de culpabilidad de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Por último, los sentimientos de bajo logro o realización profesional y/o personal, surgen al comprobarse que cada vez hay mayores demandas que desbordan la capacidad de atención de manera competente, dando lugar a un proceso de evitamiento de relaciones personales y profesionales, disminución en el rendimiento laboral, imposibilidad para sobrellevar la presión y una menguada autoestima. La percepción del incumplimiento de los objetivos y metas institucionales dan lugar a una dolorosa desilusión y fracaso laboral, con ausencia de expectativas y perspectivas en el trabajo y una insatisfacción general. Esta patología laboral da lugar a la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

De otra parte y para lograr enmarcar la investigación, es necesario entender a las Habilidades Sociales, se definen como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que posibilitan relacionarnos interpersonales de manera adecuada, expresando sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en disímiles escenarios o circunstancias, sin sentir tensión, ansiedad u otras emociones negativas (Bonet, 2000). Esta es una de las definiciones más actuales, sin embargo, como refiere Philips (1985) el estudio de las habilidades sociales inician en los años treinta aproximadamente en trabajos con niños, realizados por los autores: Jack (1939), Murphy Murphy (1937), Williams (1935) y Page (1936), dichos aportes fueron tempranos antecedentes a la definición de Habilidades sociales, pero no se reconocieron como tal.

La investigación sobre habilidades sociales ha tenido una fuerte tendencia de estudio en Estados Unidos, donde se dieron una serie de evoluciones para poder llegar a definir dicha variable, por ende, se cuenta con diferentes aportes de teóricos que contribuyen a su estudio. Argyris (1965), considera como habilidad social a aquello que favorece a la certeza del comportamiento interpersonal, siendo ello la capacidad de percepción, aceptación comprensión y respuesta a las expectativas relacionadas al propio rol del individuo. Fue en intermedio de la década del 70 que el campo de las habilidades sociales alcanzó su mayor propagación con la exposición del “Aprendizaje Estructurado” de Goldstein, dando lugar al inicio del entrenamiento directo en habilidades sociales.

Weber, citado por Weiss (1968), manifiesta que el concepto de habilidad social guarda relación común con la conducta interactiva; Ballesteros y Carboles (1981), puntualizan la habilidad social como la capacidad que posee la persona para percibir, entender, descifrar y

responder a los estímulos sociales. En opinión de Secord y Backman, citados por Ballesteros y Carrobbles (1981), es la capacidad de generar coherencia entre el rol proyectado y las expectativas generadas por los demás respecto al individuo, caracterizándose en las que de manera directa se relacionan con el logro de las metas propias al rol, y otras que vinculan a las demandas de los colegas de rol, es decir, con las expectativas.

Todas aquellas definiciones fueron contribuyendo a la formación de una definición más clara y concisa sobre lo que son las habilidades sociales, sin embargo, se ajustaban al contexto de los años en los que fueron propuestas, teniendo una necesidad constante de actualización o de ajuste a la realidad actual. Es por ello, que para acercarnos al sistema actual, uno de los primeros aportes de Caballo (1993) precisa que las habilidades sociales pueden ser entendidas como un conjunto de conductas expresadas por un sujeto en un contexto interpersonal, en el que se ponen en juego sentimientos, deseos, actitudes, opiniones y derechos de manera adecuada a las situaciones, respetando las posturas de los demás, dando lugar a la reducción de posibles futuros problemas.

Monjas (1993) en Valles (1996), define a las habilidades sociales como la respuesta pertinentes para afrontar positivamente un trabajo o actividad. Son comportamientos insustituibles para generar vínculos sociales de manera positiva y mutuamente placentera, en consecuencia, resultan necesarias para interrelacionarse de manera positiva y satisfactoria en diferentes escenarios y sujetos.

Tanto Michelson (1983) como Caballo (2002), coinciden que las habilidades sociales son un grupo de conductas realizadas por una persona dentro de un entorno social, demostrando todo tipo de comportamientos, ya sean verbales o no; formas de ver las cosas, emociones, actitudes, deseos, ideas, y respuestas efectivas de acuerdo al contexto donde se da la interacción; ello refuerza socialmente al individuo y al mismo tiempo contribuye a su habilidad para resolver problemas de forma rápida e inmediata; así mismo minimiza la opción de pasar por otros problemas parecidos en un futuro.

El modelo de aprendizaje social Bandura (1963) destaca que las habilidades sociales se consiguen como resultado de la influencia social vía mecanismos básicos de aprendizaje. Es decir que si un sujeto es expuesto a determinadas conductas probablemente las asumirá como propias en un determinado momento, y logrará instalarlas en su repertorio conductual por influencia de reforzamiento positivo, exposición observacional continua, acciones de

retroalimentación y alimentación de expectativas en situaciones interpersonales, es decir, si el sujeto se percata que las conductas tienen una respuesta social, las volverá a repetir.

En consecuencia, según Bandura, queda establecido el impacto determinante tanto el ser humano, el ambiente y la conducta son elementos determinantes para predecir el desenvolvimiento social de los sujetos. Al respecto, Fernández y Carrobles (1981), en el planteamiento del modelo de la Psicología social, consideran que el conjunto de capacidades de cada sujeto para apreciar e interpretar y dar sentido y responder a los estímulos sociales, fundamentado que tanto la persona, el ambiente. Destaca el poder de la influencia preponderante del ambiente natural en el aprendizaje social, dando énfasis a elementos como el modelamiento, la historia, la reiterada exposición observacional y el reforzamiento.

Desde otra perspectiva, Argyle y Kendon (1967) proponen el modelo psicosocial básico para detallar el funcionamiento de la correspondencia hombre-hombre desde la perspectiva de las habilidades sociales. Destacando que es el rol un elemento preponderante en la integración de conductas motoras, con elementos como los procesos perceptivos y cognitivos. Por lo que, para un establecimiento adecuado y exitoso de una relación hombre-, maquina, es decir u empleo adecuado, se requiere de la puesta en práctica de habilidades sociales, puesto que son éstas las que permiten la creación de buenas relaciones laborales y profesionales entre pares, de jefes a subordinados y viceversa.

A partir del estudio propuesto por León y Medina (1998), desde la perspectiva del aprendizaje Social se resaltan importantes hallazgos que permiten esbozar explicaciones respecto a comportamiento humano y aspectos de la personalidad considerando lineamientos propios del estudio experimental del aprendizaje. En este sentido otros investigadores aportan con estudios para esclarecer el desarrollo de la conducta humana normal y anómala, dando una mirada preferencia a la imitación como factor socializador, corroborando con estudios sobre la agresión por imitación en niños, constituyéndose de este modo la imitación como una variable de investigación en el aprendizaje social de los sujetos, sin embargo, cabe destacar el aporte de otros investigadores como McFall (1982), que consideran a la que un individuo tiene la capacidad de adecuar su conducta social frente a determinada situación o tareas, es decir la influencia social, tampoco es una hecho determinan ante en el comportamiento humano.

Schlundt y McFall (1985), la presentación en estadios continuos de tres categorías de habilidades: de decodificación, toma de decisiones y codificación. En la primera se destaca

como el sujeto percibe y la información a través de los diversos sentidos, interpretándolo de acuerdo a los esquemas informativos que posee, mientras que la segunda consiste en dar una respuesta pertinente y de menor costo en función a la interpretación que hace de la información recibida. Finalmente, se cierra con el procesamiento de la información que no es más que una proposición de respuestas, las que se evidencian en conductas observables. Cobeña (2001), concluye, que las habilidades sociales se presentan como un conjunto de pasos secuenciales que hacer frente de manera pertinente a los estímulos o tareas que se le presentan a los sujetos, lo cual los hace ver como competentes, por la calidad de respuesta que dan frente a determinados estímulos.

Al respecto Trower, Bryant y Argyle (1978), resalta la importancia de establecer una meta completa para iniciar y mantener una conducta social, por lo que resulta importante a toda meta sub dividirla para dar respuestas específicas, las mismas que deben preverse a través un plan de acción, en el que se debe de considerar como elemento primordial la percepción de las características más importantes de las situaciones interpersonales; prever posibles curso a seguir, decisión respecto a que curso poner en acción por su pertinencia, finalmente la ejecución de acciones a mediante de repuestas motrices. Concluye, dicho autor señalando la importancia del feedback del medio como elemento que permite reiniciar el proceso. En este sentido, destaca la importancia de la persona como responsable de la dirección de su propia conducta en función a las metas establecidas, anteponiendo la importancia de la capacidad de raciocinio sobre cualquier otro elemento. Concluye destacando la importancia de auto controlarse frente a situaciones externas e internas, mantener la mirada en la meta establecida y las representaciones cognitivas y funciones lógicas.

Para finalizar lo concerniente a los modelos, según Caballo (2002, p.308), conviene tener en cuenta cuatro características básicas de interrelación: a) La conducta real surge a partir de la interacción sistemática y multidireccional entre el sí y las situaciones en las que interactúa. b) El sujeto, visto como agente activo y consiente en el proceso de interacción social. c) Los factores cognitivos como elementos decisivos, sin dejar de reconocer la importancia del rol del papel de las emociones d) El significado psicológico de la situación que percibe o interpreta el individuo.

Cartdege y Milburn (1978), que los elementos que integran las habilidades sociales se incluyen de modo articulado en tres sistemas de respuesta: motor conductual, cognitivo y fisiológico. El primero está referido a las conductas que dan lugar a acciones como moverse, hablar, entre otras. El segundo, guarda relación como se percibe, como se comunica consigo

mismo, el auto concepto de si mismo, lo que piensa interpretación que da a las diversas situaciones de interacción social. Mientras, que le tercero, con los sentimientos, las emociones y las correlaciones de éstos con lo psicofisiológico: tasa cardíaca, derivados de las habilidades sociales puestas de manifiesto y del nivel de competencia social exhibido.

Goldstein(1978), considera como elementos de las habilidades sociales los siguientes:

- Primeras habilidades sociales: tienen que ver con comunicarse de manera efectiva, lo cual implica atención, iniciación de conversaciones, mantener conversaciones, formular preguntas sobre una cuestión e particular, agradecer, presentarse, así como, presentar a otras personas y saludar.
- Habilidades sociales avanzadas: Consisten en saber solicitar ayuda, permanecer en compañía, dar disposiciones o instrucciones, también seguirlas; discutir y persuadir a los demás. Estas habilidades demandan son de un mayor nivel, pero necesarias para una buena convivencia en cualquier organización.
- Habilidades para manejar sentimientos: conocer y expresar los sentimientos propios, y comprender de los demás, saber lidiar con la cólera externa, dar expresiones de afecto, manejo del miedo y saber recompensarse cuando lo corresponde.
- Habilidades alternativas a la agresión: consiste en solicitar permiso, saber compartir, dar ayuda a los demás, capacidad de negociación, empleo del auto-control, defensa de los derechos propios. Asimismo, saber dar respuesta a las bromas, evitar reñir con otros y disuadir la agresión física.
- Habilidades para el manejo de estrés: consiste en manifestar un reclamo, dar respuesta a una queja, corrección tras el juego, manejar circunstancias incómodas, manejar situaciones de soledad, dar ayuda a un amigo, contestación a la persuasión, enfrentar el fracaso, manejar los mensajes discordantes, manejar acusaciones, prepararse para conversaciones difíciles y manejo de la presión de grupo.
- Habilidades de planificación: alcanza a la toma de iniciativa, manifestar las causas de un problema, establecimiento de metas, decisión respecto a las habilidades propias, recojo de información, ordenamiento de los problemas en torno a su importancia, toma de decisiones y concentración en las tareas.

Dentro de la realidad local, especialmente en el rubro del sector público enfocado en la Policía Nacional del Perú, no existen investigaciones pertinentes sobre las habilidades sociales y síndrome de burnout, por tanto, el presente estudio constituye un antecedente

importante dentro del contexto local, puesto que permitirá arribar a conclusiones que cedan la ejecución de planes de mejora y prevención, lo cual no sólo beneficia a los propios efectivos policiales, sino también a la población en general que laboralmente cumple funciones monótonas y relacionadas a la atención al público o usuario. De esta manera también sirve para fortalecer los conocimientos y promover nuevas investigaciones, debido a que se encuentra orientada al estudio del comportamiento, lo que facilita que pueda contribuir de un modo favorable frente a las problemáticas que se suscitan en un medio social.

Es fundamental resaltar que la presente investigación, tiene por objetivo destacar la importancia de las habilidades sociales como factor importante en el desempeño laboral de los efectivos, y/o trabajadores que se encuentren en un contacto constante con usuarios demandantes, debido a las diversas estrategias que deben emplear para poder atenderlos y cumplir sus solicitudes. Por tanto, los efectivos policiales pueden ser conocedores de aquellas habilidades que vienen manejando adecuadamente en sus funciones y contribuyen a estas, así como, aquellas habilidades que necesitan potencializar para un mejor desempeño. De igual forma conocer aquellos factores relacionados con su entorno próximo que influyen en el desarrollo o adquisición del síndrome de burnout, a fin de trabajar con estrategias y/o acciones para el cambio o mejora de estos, de tal forma que desaparezcan o se minimicen, y por ende, disminuya la posibilidad de adquirir este síndrome.

Es importante señalar que otro aporte esencial de esta investigación, está basado en que es un precedente teórico y práctico, debido a que permite contrastar o corroborar teorías ya existentes sobre habilidades sociales y síndrome de burnout fundadas con anterioridad por diversos autores, por consiguiente la presente investigación permite obtener resultados para su discusión, generándose conocimientos teóricos para ponerse en práctica.

Por otro lado, la contribución que generará la presente investigación en el ámbito profesional es favorable y beneficiosa, debido a que permite comprobar inquietudes y/o cuestionamientos que surgen durante el proceso de investigación en relación a la carrera de estudio, de igual forma, aporta para la creación de programas y/o estrategias de aplicación en el ámbito de la psicología organizacional.

Un aporte académico que brinda es que permite analizar el comportamiento en relación a las habilidades sociales y síndrome de burnout, siendo clave para la realización de diferentes estudios de conducta de trabajadores en el sector de las organizaciones.



Por ello se genera la interrogante: ¿Existe relación entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019?

Se tuvo como hipótesis que existe una correlación alta entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019. Mientras que las hipótesis específicas son las siguientes:

H1: Hay un bajo nivel de habilidades sociales que poseen los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

H2: Existe un alto nivel de burnout que presentan los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

H3: Existe una alta relación entre las dimensiones de habilidades sociales y el síndrome del Quemado en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

H4: Hay una alta relación entre habilidades sociales y las dimensiones del síndrome del Quemado en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

El objetivo general a investigar fue conocer la relación entre las habilidades sociales y el síndrome del Quemado en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

Y como objetivos específicos:

- Conocer el nivel de habilidades sociales que poseen los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.
- Encontrar el nivel de burnout que presentan los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.
- Determinar la relación entre las dimensiones de habilidades sociales y el síndrome del Quemado en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.
- Hallar la relación entre las habilidades sociales y las dimensiones del síndrome del Quemado en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

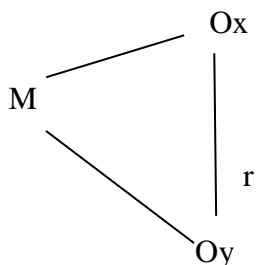
## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación.

#### 2.1.1 Diseño de investigación.

El estudio es básico, no experimental con un diseño transversal correlacional, enfocado a hallar el grado de asociación no causal que puede existir entre dos o más variables. El proceso parte por medir las variables, posteriormente, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Si bien es cierto, la investigación correlacional no determina de manera directa relaciones de causa, esta puede servir como aporte por los asomos que encuentra, de tal forma que estos ayuden a determinar posibles situaciones que sean indicador de causa de unXXXX problema real. Esta investigación descriptiva pretende aportar con las características fundamentales de las variables y con una descripción de las categorías que las comprenden. (Bernal, 2010).

Cuyo esquema es el siguiente



Donde:

Ox: Variable Habilidades Sociales

Oy: Variable Síndrome de Burnout

r: Relación entre variables

#### 2.1.2 Unidad de estudio

1 efectivo policial de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

#### 2.1.3 Variables de estudio:

- Habilidades Sociales
- Síndrome de Burnout

## 2.2 Operacionalización de variable.

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización de la variable habilidades sociales.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>Habilidades Sociales</b>	“Conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1993).	Puntuaciones obtenidas en el Inventario de Habilidades Sociales desarrollado por Goldstein.	Primeras habilidades sociales	• 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	• Ordinal  • De intervalo
			Habilidades sociales avanzadas	• 9, 10, 11, 12, 13 y 14.	
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	• 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21.	
			Habilidades alternativas a la agresión	• 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30.	
			Habilidades para hacer frente al estrés	• 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42.	
Habilidades de planificación	• 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 y 50.				

**Tabla 2***Matriz de Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Síndrome de Burnout	“Síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o pacientes” Maslach (1982)	Puntuaciones obtenidas en el cuestionario de burnout desarrollado por Maslach.	Cansancio emocional.  Despersonalización  Realización personal.	• 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.  • 5, 10, 11, 15 y 22.  • 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	• Ordinal  • De intervalo

## 2.3 Población, muestra y recolección de datos

### 2.3.1 Población, muestra y técnicas de muestreo.

La población y muestra está conformada por 63 policías de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir, mismos que también serán considerados como muestra.

#### **Criterios de inclusión:**

- Efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir, cuyo tiempo de servicio sea mayor a 1 año.
- Efectivos policiales que quieran participar de la investigación.

#### **Criterios de exclusión**

- Efectivos policiales con licencias temporales por más de un mes durante los últimos tres meses.
- Protocolos mal respondidos.
- Efectivos policiales que no deseen responder las pruebas.

La muestra según Sampieri, Fernandez y Baptista (2014) se puede definir como: “un subgrupo dentro de la población”.

Dentro del estudio, la muestra será probabilística, pues “todos los elementos de la poseen la misma posibilidad de ser elegidos como muestra” (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Evaluación psicométrica.

### **Instrumentos**

#### **Instrumento 01:**

El inventario de habilidades sociales de Goldstein (1978) que tiene de 50 preguntas, evaluando a las habilidades sociales en 6 áreas: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades de planificación. En base a la prueba piloto aplicada, se halló que el instrumento tiene una confiabilidad de 0.72, siendo confiable para su aplicación. El instrumento quedó intacto según la validación de jueces expertos.

#### **Instrumento 02:**

El cuestionario de burnout de Maslach de servicios de 1997, está constituido por 22 ítems de carácter autoafirmativo que mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. En base a la prueba piloto aplicada, se halló que el instrumento tiene una confiabilidad de 0.81, siendo altamente confiable para su aplicación. Según la validez por expertos, fueron modificados 8 ítems los cuales solo alteraron una palabra para poder adaptarse a la población estudiada.

## **2.5 Método y análisis de datos**

El recojo de datos fue posterior a la aplicación de los instrumentos seleccionados; por lo que para el análisis de la información se hizo un vaciado en una hoja del programa Microsoft Excel con instrumentos anticipadamente elegidos. Se procesaron los datos y se analizaron desde la perspectiva de la estadística descriptiva como inferencial, empleando el paquete estadístico SPSS 21.0. Se empleó el análisis inferencial mediante el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov a fin de determinar la normalidad de la muestra y conocer si se utilizaría las pruebas paramétricas o no paramétricas para la comprobación de las hipótesis. En base a los resultados de la prueba de normalidad se determinó que formula se tenía que emplear para la correlación de las variables (teniendo a Spearman y Pearson, dependiendo de las combinaciones obtenidas)

## **2.6 Aspectos éticos**

En relación al tipo de investigación, donde se evaluó psicométricamente a efectivos policiales de la Comisaría Nicolás de Alcázar, se consideró tomar en cuenta la privacidad, anonimato y consentimiento informado para ser parte de la investigación de cada uno de los efectivos, así como, en primera instancia obtener el permiso formal de parte de la máxima autoridad (comisario) de la entidad (comisaría en mención) para ejecutar el estudio, realizando una presentación del proyecto y aspectos que abarcará. Por ende, se respetó la confidencialidad, por ello el resto de los datos personales de los encuestados son protegidos y no divulgados. Se brindaron indicaciones y explicaciones claras y concisas a los participantes de la finalidad y del uso que se le iba a dar a la información resultante

Durante toda la investigación se mantuvo el respeto hacia el evaluado y protección de los instrumentos, así mismo no se realizó interpretaciones subjetivas personales o juicios con respecto a las respuestas emitidas por el participante.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de resultados

**Tabla 3**

*Comparación de los puntajes obtenidos de habilidades Sociales y síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.*

NIVELES	HABILIDADES SOCIALES		SINDROME DE BURNOUT	
	F	%	F	%
<b>Bajo</b>	6	10.00	43	71.67
<b>Medio</b>	28	46.67	17	28.33
<b>Alto</b>	26	43.33	0	0
<b>TOTAL</b>	60	100	60	100

**Fuente:** Instrumentos evaluados a los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

**Descripción:** En la tabla 3 se evidencia que el nivel que destaca en la variable Habilidades Sociales, es el nivel medio con un 46.67%, seguido del nivel alto con un 43.3% y el nivel bajo con el 10.0%. Sin embargo, en la variable síndrome de burnout, predomina el nivel bajo con un 71.67% seguido del nivel medio con un 28.33%, encontrándose ningún porcentaje en el nivel alto. Esto indica que la mayor cantidad de policías poseen una capacidad media para manejar sus relaciones sociales dentro de su entorno laboral, pese a la interacción constante que tienen con las personas. Por otro lado, en relación al síndrome de burnout, la mayoría de policías se encuentran en un nivel bajo, indicando que no presentan consecuencias negativas producto del estrés laboral y la recarga de problemas que tienen dentro de sus funciones; o por lo contrario, que no perciben estrés dentro de sus jornadas laborales.

**Tabla 4**

*Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de habilidades Sociales en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir*

<b>HABILIDADES SOCIALES</b>												
<b>NIVELES</b>	PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES		HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS		HABILIDADES PARA MANEJAR SENTIMIENTOS		HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESION		HABILIDADES PARA EL MANEJO DEL ESTRES		HABILIDADES DE PLANIFICACION	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	10	16.67	5	8.33	11	18.33	4	6.67	6	10.0	5	8.33
Medio	22	36.67	25	41.67	25	41.67	23	38.33	32	53.33	22	36.67
Alto	28	46.67	30	50.00	24	40.00	33	55.00	22	36.67	33	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumentos evaluados a los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

**Descripción:** En la Tabla 4 se observa que las 6 dimensiones de habilidades sociales se encuentran en una situación similar, hallados solo niveles altos y medios. Tanto la dimensión habilidades alternativas a la agresión como la dimensión habilidades de planificación presentan un nivel alto con un 55% cada una, en el mismo nivel se encuentra la dimensión habilidades sociales avanzadas con un 50.0%. y la dimensión primeras habilidades sociales con un 46.67%. Sin embargo, la dimensión habilidades para manejar sentimientos con un 41.67% y la dimensión habilidades para el manejo del estrés con un 53.33% se encuentran en el nivel medio. Solo las dimensiones habilidades para manejar sentimientos y habilidades para el manejo del estrés, muestran un nivel alto, pudiendo entenderse como la mayor facilidad que tienen los policías para enfrentarse frente al manejo de situaciones en particular, donde se pone a prueba el autocontrol.



**Tabla 5**

*Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir*

<b>SINDROME DE BURNOUT</b>						
<b>NIVELES</b>	<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>		<b>DESPERSONALIZACION</b>		<b>REALIZACION PROFESIONAL</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	51	85.00	28	46.67	53	88.33
Medio	4	6.67	15	25.00	4	6.67
Alto	5	8.33	17	28.33	7	5.00
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumentos evaluados a los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

**Descripción:**

En la Tabla 5 se observa que en las 3 dimensiones de síndrome de burnout predomina el nivel bajo; la dimensión cansancio emocional con un 85.00%, despersonalización con un 46.67% y realización profesional con un 88.33%. Esto detalla con mayor claridad que son pocos los policías que han generado consecuencias producto del estrés laboral, sin embargo existe un número pequeño pero existente que en relación a la variable despersonalización si se han visto afectados, lo cual puede estar relacionado a la rutina y tiempo de servicio que mantienen.

### 3.2. Prueba de Normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de Normalidad a través de Kolmogorov- Smirnova, por ser una muestra superior a 50*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
Primeras Habilidades Sociales	<b>0.092</b>	<b>60</b>	<b>,200*</b>
Habilidades Sociales Avanzadas	<b>0.104</b>	<b>60</b>	<b>0.172</b>
Habilidades Para Manejar Sentimientos	<b>0.108</b>	<b>60</b>	<b>0.078</b>
Habilidades Alternativas A La Agresion	<b>0.092</b>	<b>60</b>	<b>,200*</b>
Habilidades Para El Manejo Del Estres	<b>0.106</b>	<b>60</b>	<b>0.094</b>
Habilidades De Planificacion	<b>0.119</b>	<b>60</b>	<b>0.035</b>
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>0.066</b>	<b>60</b>	<b>,200*</b>
Cansancio Emocional	<b>0.157</b>	<b>60</b>	<b>0.001</b>
Despersonalizacion	<b>0.148</b>	<b>60</b>	<b>0.002</b>
Realizacion Profesional	<b>0.114</b>	<b>60</b>	<b>0.051</b>
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>0.109</b>	<b>60</b>	<b>0.074</b>

**Fuente:** Resultados obtenidos mediante el programa SPSS

#### **Descripción**

Por su significancia, las variables se consideran normales, de igual forma las dimensiones de cada una, a excepción de habilidades de planificación, cansancio emocional y despersonalización, que no son normales.

### 3.3 Prueba de Hipótesis Correlacional

**Tabla 7**

*Nivel de Correlación entre Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir*

		<b>Burnout</b>
<b>Habilidades</b>	<b>R</b>	-,337**
<b>Sociales</b>	<b>p</b>	0.009
	<b>n</b>	60

**Fuente:** Instrumentos evaluados a los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

**Descripción:**

La tabla 6, presenta los resultados de la prueba de correlación según Pearson, donde se observa que existe una correlación baja entre habilidades sociales y síndrome de burnout. El p-valor  $p = 0.009 < 0.01$  por lo que se obtiene una correlación altamente significativa. Por ser negativa la correlación, la relación entre variables es inversa, es decir a mayor nivel de habilidades social, menor nivel de síndrome de burnout.

**Tabla 8**

*Nivel de Correlación entre Habilidades Sociales y las dimensiones de Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir*

		CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PROFESIONAL
<b>Habilidades</b>	<b>r<sub>s</sub></b>	-,307*	-0.122	-,325*
<b>Sociales</b>	<b>p</b>	0.017	0.354	0.011
	<b>n</b>	60	60	60

**Fuente:** Instrumentos evaluados a los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

**Descripción:**

La tabla 7, presenta los resultados de la prueba de correlación según Spearman, donde se observa que existe una correlación baja entre habilidades sociales y la dimensión cansancio emocional de la variable síndrome de burnout ( $r=-0.307$ ,  $p=0.017<0.05$ ) y una correlación muy baja entre habilidades sociales y la dimensión: Despersonalización ( $r=-0.122$ ,  $p=0.354>0.05$ ) mastranto que por su nivel de significancia esta relación es prácticamente nula. Por otro lado la correlación según Pearson, indican que hay una correlación baja entre habilidades sociales y realización personal ( $r=0.325$ ,  $p=0.011<0.05$ ), por lo que es una correlación significativa Todas las correlaciones significativas halladas son negativas, por lo tanto las relaciones obtenidas son inversas, es decir a mayor nivel de habilidades sociales, menos nivel de las dimensiones de síndrome de burnout.

**Tabla 9**

*Nivel de Correlación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de Habilidades Sociales en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir*

		PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES	HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS	HABILIDADES PARA MANEJAR SENTIMIENTOS	HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESION	HABILIDADES PARA EL MANEJO DEL ESTRES	HABILIDADES DE PLANIFICACION
<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>r</b>	-,317*	-,315*	-0.227	-,303*	-,265*	-,470**
	<b>s</b>	0.014	0.014	0.081	0.019	0.041	0.000
	<b>p</b>	60	60	60	60	60	60
	<b>n</b>						

**Fuente:** Instrumentos evaluados a los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.

#### **Descripción:**

La tabla 6, presenta los resultados de la prueba de correlación según Pearson, donde se observa que existe una correlación baja entre síndrome de burnout y las dimensiones: primeras habilidades sociales ( $r=-0.317$ ,  $p=0.014 < 0.05$ ), habilidades sociales avanzadas ( $r=-0.315$ ,  $p=0.04$ ), habilidades alternativas a la agresión ( $r=-0.303$ ,  $p=0.019 < 0.05$ ) y habilidades para el manejo del estrés ( $r=-0.265$ ,  $p=0.041 < 0.05$ ); indicando que toda por el nivel de significancia poseen una correlación significativa todas menos para dimensión habilidades para manejar sentimientos, donde se observa que no hay correlación es prácticamente nula por el nivel de significancia ( $r=-0.227$ ,  $p=0.081 > 0.05$ ). Según Spearman, existe una correlación mediana entre el síndrome de burnout y la dimensión habilidades de planificación ( $r=-0.470$ ,  $p=0.000 < 0.001$ ), por lo que es una correlación altamente significativa. Todas las correlaciones halladas son negativas, por lo tanto las relaciones obtenidas son inversas, es decir a mayor nivel de síndrome de burnout, menos nivel de las dimensiones de habilidades sociales

## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre habilidades sociales y síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir., considerando que las habilidades sociales son un grupo de conductas ejecutadas por una persona en un ambiente social, donde expresa ideas, emociones sentimientos, distintas formas de lenguaje, deseos y distintos puntos de vista; lo cual ayuda al crecimiento de su inteligencia social y la facilidad para la solución de problemas presentes o que se puedan presentar en un futuro. (Caballo, 2002); mientras que el síndrome de burnout es definido como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas (Maslach, 1977). La hipótesis de estudio fue que existe una relación altamente significativa entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir – Trujillo, 2019.

Los resultados muestran que existe una correlación baja entre habilidades sociales y síndrome de burnout pero al mismo tiempo altamente significativa; cualitativamente, podría afirmarse que en la población estudiada, las habilidades sociales, entendido teóricamente Bonet como conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que facilitan la relación con sus pares, en diversos entornos o situaciones, sin padecer ansiedad, presión o emociones dañinas, no guarda una relación con el síndrome de burnout, entendido como un tipo de estrés laboral e institucional presente más que todo en profesiones donde existe un interacción directa y bastante continua y constante con los individuos. Dichos resultados, a su vez, significarían que para los efectivos policiales, las condiciones laborales y de sus funciones, no repercuten en sí mismos y en el manejo de sus habilidades sociales, no les ocasiona problemas o consecuencias negativas en cuanto a las relaciones que mantienen con las personas de su entorno; entendiendo esto como un elemento independiente a la presencia o no de síndrome de burnout.

Es importante resaltar que para la presente investigación, no se hallaron investigaciones exactas que pretendan encontrar una relación entre habilidades sociales y síndrome de burnout, sin embargo si se esperaba encontrar una alta relación entre ambas variables. La formación previa que cada persona posee, tiene gran influencia del hogar y de los contextos antecesores al ambiente donde se desenvuelven, por ende, si este forma en estrategias de

afrontamiento y habilidades para hacer frente a problemas o situaciones estresantes; influye en el hecho que a pesar de la presencia de estas mencionadas, los policías sean capaces de manejar y salir victoriosos con respecto a dificultades interpersonales o situaciones de estrés. Por otro lado, entendiendo a , McFall (1982) quien afirma que la competencia social es una forma de adaptarse de la persona a un entorno social de manera efectiva, donde pueda presentar o no problemas ; es más claro entender que los policías muestran una gran capacidad para adaptarse al contexto laboral en el que tienen que desempeñarse, pese a la presencia de factores negativos que del no estar sincronizados y comprometidos con sus funciones, influirían negativamente, ocasionando una ausencia de manejo de habilidades sociales. La baja relación entre las variables estudiadas, también se encuentra relacionada a la propia percepción que cada uno de los policías tiene de sus funciones y trabajo, cognitivamente cada ser piensa de manera distinta y única, por lo que sus interpretaciones de vivencias o entorno, no siempre van a ser igual, a veces ni parecidas.

Las discrepancias en los resultados de la población respecto a la investigación previa, podría ser producto las particulares características socioculturales y demográficas de la población, teniendo en cuenta que en ocasiones las respuestas de los participantes, no corresponden a la verdadera percepción que tienen sobre su propio manejo de habilidades sociales o, si no a lo que ellos mismos han internalizado como tal, basándose en su formación e ideas compartidas por trabajadores mismos.

A pesar que no se encontró un estudio previo de halle la correlación entre las variables, si hay un estudio que se asemeja al realizado, como es el de Acevedo que en el 2017 en su investigación que tiene como título Habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017; halló que no hay correlación significativa entre habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar de Lima. Entendiendo a las estrategias de afrontamiento como la capacidad de lidiar frente a problemas, conflictos o situaciones estresantes; relacionándose bastante a las consecuencias del síndrome de burnout. Los resultados encontrados por Acevedo son parecidos a los hallados en la presente investigación; se puede entender esto por las similitudes existentes en el contexto castrense que existe en el ámbito militar y el entorno laboral policial; donde la formación para ejercer dentro de esos contextos poseen características y exigencias muy parecidas, como es la rigurosidad, exigencia y trato sin involucramiento emocional que deben tener los profesionales con las personas que mantienen relación laboral.

La policía nacional del Perú es una entidad dependiente del estado donde prima el respeto a las jerarquías y existe subordinación de manera clara, donde los policías conocen muy estos aspectos desde el momento en que deciden pertenecer a esta fuerza. En organizaciones donde existe gestión de manera autoritaria, como es el caso de las comisarias, trae consigo a colaboradores que se desempeñen con cierto miedo o temor, lo que puede haber generado que por estos sentimientos, los policías no hayan respondido por completo de manera veraz a los instrumentos aplicados.

El primer objetivo específico fue medir el nivel habilidades sociales en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir. Los resultados evidencian que la variable habilidades sociales en general se encuentra en un nivel medio (46.67%) y alto (43.33%). Ello demuestra, que en su casi totalidad, los policías si cuentan con estrategias para vencer frente a factores estresantes o de problemas; o así es como ellos mismos lo perciben; considerándose este un factor importante para que puedan lidiar con la presencia de estrés en el trabajo.

Estos resultados referirían que, según Caballo (1993), las habilidades sociales son imprescindibles para que las personas puedan relacionarse con sus pares de manera exitosa. Aspecto observado en los resultados obtenidos, reflejo que los policías si poseen estas conductas por la misma necesidad que tienen en el desempeño de sus funciones y su relación e interacción constante con las personas. Son profesionales que día a día se involucran de forma activa con su entorno; el cumplimiento de sus puestos, implica mantener una interacción constante con personas que presentan molestias relacionadas a factores de riesgo o problemas sociales, por ende esta situación hace difícil manejar de forma efectiva y satisfactoria esta relación, sin embargo no imposible; hasta el momento lo vienen haciendo en gran mayoría.

Por tanto podría justificarse que, en ocasiones, los niveles medios de habilidades sociales, obedecen a que al verse actitudes concretas ya establecidas dentro de la cultura de la entidad, afecta al desarrollo alto de estas. Un miembro de la organización puede poseer ciertas habilidades positivas en beneficio de su labor y con su correcto desempeño está aportando a la entidad a mantener la satisfacción de sus usuarios, pero también existen miembros con mayor antigüedad en la organización que con su comportamiento negativo contribuyen a que el primer grupo en mención dejen de ejercer por completo las habilidades positivas y se adapten a las conducta ya pre establecidas en los policías más antiguos en las comisaría.



Esto sería una posible explicación a la gran presencia de niveles medios de habilidades sociales.

El segundo objetivo específico fue hallar el nivel de síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir. Los hallazgos muestran evidencia de que el de síndrome de burnout en efectivos policiales se encuentra en un nivel bajo (71.67%). Asimismo, en sus dimensiones predomina un nivel bajo; cansancio emocional (85%), en la dimensión realización personal (88.33%) pero en despersonalización presencia de nivel bajo (46.67%), medio (25 %) y alto (28.33%)

Los resultados indicarían que, según la teoría, existen factores de riesgo que conllevan a la presencia del síndrome Burnout, como el entorno social, que hace referencia a los cambios en las leyes que disponen del ejercicio de una carrera, y en la formación profesional; el entorno organizacional que implica las relaciones entre todos aquellos que pertenecen a una entidad, así como al proceso de socialización laboral, el cual ayuda a que los miembros de la organización aprendan valores, normas y pautas de conducta de la misma. Por último el entorno individual, considerando las características de personalidad de cada uno de los profesionales. Tonon (2003). Estos factores de riesgo expuestos por Tonon, explican los resultados obtenidos, entendiendo que no se presentan en el contexto laboral en el que se desempeñan los policías, por ende al existir ausencia de estos factores de riesgo en la labor del policía, no hay posibilidad de generar un nivel alto de síndrome de burnout, como es el caso del estudio donde se obtuvo un nivel bajo.

Estos datos obtenidos discrepan de los resultados de LoArias y Jimenez (2012) en su estudio para determinar la caracterización del síndrome en enfermeras, policías y docentes de Arequipa; donde halló que los policías son los profesionales con puntuaciones más altas en síndrome de burnout. Esto se pueda explicar por el entorno social donde se realizó la investigación; son ciudades completamente distintas; los policías residentes en Arequipa, no tienen un contacto con el mismo tipo de personas que los policías de Trujillo, especialmente de El porvenir; donde las personas se encuentran envueltas en problemas sociales y propensos por factores de riesgo. Arequipa es una ciudad mucho más tranquila, mientras que Trujillo, muestra altos índices de delincuencia, los cuales se concentran más en distritos aledaños como por en El Porvenir que es la localidad donde se encuentra la muestra analizada. Los aspectos sociales que afectan al distrito son la pobreza, incremento demográfico veloz, minimas políticas de formación en paternidad responsable, la violencia

familiar y urbana generalizada, la delincuencia, sicariato y venta y consumo de drogas. (Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de El Porvenir, 2009), siendo estos últimos, principalmente, elementos constante que afrontan los efectivos policiales.

Por otro lado, los resultados del nivel de síndrome de burnout son similares a los descritos por Sánchez - Nieto (2012), quien en su muestra conformada por 244 policías preventivos halló mayor frecuencia en el nivel de baja realización personal. Así mismo, contrastan con el estudio descrito por Quiroz y Saco (2000) realizado en el Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco, donde concluyen que el Burnout arroja un nivel bajo en el 79.7 % de médicos y 89 % de enfermeras; un nivel medio el 10.9 % de médicos y 1.4 % de enfermeras; y no halló Síndrome Burnout en niveles altos. Los datos comparados pueden explicarse por la previa formación que tienen los profesionales y a que se encuentran predispuestos a brindar un trato adecuado a los usuarios, pese a sus malestares y/o demandas, ante ello se encuentran preparados y capacitados a hacer frente a estas situaciones y no introyectarlas ni asimilarlas como propias para evitar ser afectados emocionalmente.

Finalmente, debe mencionarse que aun cuando las hipótesis específicas no se aceptan, debido a que no existen correlaciones altas entre las variables sus dimensiones estudiadas en la población, se conoce que los instrumentos y tests psicométricos jamás evaluarán el 100% de una variable en su totalidad. Ambas variables estudiadas son multidimensionales y quizá los instrumentos no abarcaron todos los aspectos, en especial los que sí se presentan en esta realidad, ya que no hay gran cantidad de instrumentos para este rubro de trabajadores por lo que resulta oportuno realizar mayores estudios sobre las variables en una población más numerosa, a fin de comparar los resultados.

## **Conclusiones:**

1. Se observa que existe una correlación baja entre habilidades sociales y síndrome de burnout en efectivos policiales. Por tanto, se rechazó la hipótesis, debido a que no existe correlación alta entre las variables como se planteó en un inicio.
2. Se evidencia que los niveles de habilidades sociales general de los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar, se encuentra en un nivel medio (46.67%), y alto (43.33%). Esto también rechaza una hipótesis específica, donde se planteó que existe un bajo nivel de habilidades sociales en los efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir.
3. Se aprecia que el síndrome de burnout en un nivel bajo (71.67%). Lo que es distinto también de la hipótesis planteada donde se planteó que el nivel de síndrome de burnout en los efectivos policiales era alto.
4. Se observa que existe una correlación baja entre síndrome de burnout y las dimensiones: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades para manejar sentimientos, habilidades alternativas a la agresión y habilidades para el manejo del estrés; y una correlación mediana con la dimensión habilidades de planificación.
5. Se obtiene que existe una correlación baja entre habilidades sociales y las dimensiones cansancio emocional y realización personal de la variable síndrome de burnout y una correlación muy baja entre habilidades sociales y la dimensión: Despersonalización.

## **Recomendaciones:**

1. El comisario debe gestionar el desarrollo de un programa trimestral a cargo de profesionales de psicología con formación en gestión del talento Humano para incrementar los niveles de habilidades sociales en los efectivos policiales.
2. El comisario en conjunto con su equipo de altos mandos deberá ejecutar un plan de mejora para fortalecer estrategias personales frente a situaciones de estrés y que ayude al crecimiento personal y profesional de los mismos en las diferentes áreas en las que se desempeñan.
3. Se recomienda al comisario, implementar un programa de atención e intervención clínica semestral (como mínimo) a cargo de psicólogos clínicos.
4. Los altos mandos departamentales a cargo de la formación de suboficiales deben incluir dentro del tiempo de preparación, un curso de entrenamiento en habilidades blandas.
5. Para futuros investigadores, realizar mayor profundización en el estudio, con una población más numerosa y que tengan similares características a la población estudiada.
6. Para próximas investigaciones, se recomienda utilizar diferente tipo de estudio con las mismas variables estudiadas, a fin de enriquecer los resultados obtenidos con otras técnicas de evaluación como la entrevista, a fin de obtener otro tipo de información que contribuya al planteamiento de mejoras en la comisaria Nicolás de Alcázar.

## Referencias:

- ALARCÓN, J., F. VAZ y J. GUIADO (2002). *Análisis del Síndrome de Burnout: Psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social*. Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Bandajoz, España: Universidad de Extremadura, 29(1), pp. 8-11.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Universidad Anáhuac México Norte. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Araujo, M, & Solis, K. (2017). *Habilidades de comunicación efectiva y su relación, con la presencia de síndrome de burnout en médicos postgradistas de áreas clínicas y quirúrgicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2012 – 2016* (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13731/HABILIDADES%20DE%20COMUNICACION%20EFECTIVA%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LA%20PRESENCIA%20DE%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20MEDIOS%20QUIRURGICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argyle, M. (1975). *Bodily communication*. Londres: Methuen.
- Arias, W. & Jimenez, N. (2012). *Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa*. Revista de Psicología de Arequipa ISSN 2221-786X 2012, 2(2), 180-206.
- Barbecho, M. & Ochoa, M. (2014). *Prevalencia del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del hospital de especialidades Eugenio espejo. Quito junio- noviembre 2013* (Tesis para obtener el grado de especialista de enfermería en trauma y emergencia). Universidad central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4646/1/T-UCE-0006-69.pdf>
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y Entrenamiento de Habilidades Sociales (Septima ed.)*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.

- Caballo, V., Buela, U. (1988). *Molar/molecular assessment in an analogue situation: Relationships among several measures and validation of a behavioral assessment instrument*. *Perceptual and Motor Skills*, 67, 591:602.
- CareerCast (2018). *¿Cuáles son las profesiones más estresantes?* Recuperado de: <http://www.expansion.com/directivos/2018/02/11/5a807ab922601dc37e8b460c.html>
- Correa, M. & Martínez, K. (2018). Diseño de un programa de prevención del síndrome de Burnout en docentes de colegios distritales en la ciudad de Bogotá (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15943>
- Diario El Comercio (Agosto, 2017). Inei: El Porvenir es el distrito con mayor población en la provincia. Recuperado de: <https://diariocomercio.pe/edicion/la-libertad/inei-el-porvenir-es-el-distrito-con-mayor-poblacion-en-la-provincia-767589/>.
- Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica. *Psicología del Caribe*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Domínguez, E. (2015). Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. Universidad de La Rioja, Servicio de Publicaciones.
- Dongil, E & Cano, A. (2014). Habilidades Sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado de: [http://www.bemocion.mscbs.gob.es/gl/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_habilidades\\_sociales.pdf](http://www.bemocion.mscbs.gob.es/gl/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf)
- Fidalgo, M. (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)
- García, M. & Albaccette, A. (2013). Riesgo de estrés psicosocial y estrés laboral percibido en los policías locales. *EduPsykhé, Revista de psicología y educación*. 2013, Vol. 12, No. 2, 111-128.

- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia: Anales de la Psicología. Recuperado de: [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Madrid: Pirámide.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Alarcón, J. (2004), “Análisis del síndrome de Burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social”. Revista de Psiquiatría, Barna 2002, 29:8-17.
- Jiménez, R. (1999). Metodología de la Investigación. La habana: Editorial de Ciencias Médicas.
- Leal-Costa, C. & et al. (2015). Communication skills: a preventive factor in Burnout syndrome in health professionals. Gobierno de Navarra. Departamento de Salud. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272015000200005#bajo](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272015000200005#bajo)
- Lozano, M. & et al. (2008). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. Universidad de Granada, Dpto. de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento, 79 -88.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory (1986, 20 ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Montalbán, M. & Stangeland, P. (2001). El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga. Recuperado de: <http://atarazanas.sci.uma.es/docs/tesisuma/16272675.pdf>
- Municipalidad Distrital de El Porvenir (2009) Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de El Porvenir. Recuperado de:

[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11311/PLAN\\_11311\\_Plan\\_de\\_Desarrollo\\_Concertado\\_P2\\_2013.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11311/PLAN_11311_Plan_de_Desarrollo_Concertado_P2_2013.pdf)

Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación. Bogotá: Ediciones de la U.

Olmedo M, Santed MA, Jiménez R, Gómez MD. El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatologías asociadas. *Psiquis* 2001; 3: 117-129.

Pedro G. M. (2001, 25 de julio). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista PsicologíaCientífica.com*, 3(5). Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).htm](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).htm)

Quiroz, R. & Saco, S. (2000). Factores asociados al Síndrome Burnout en médicos y enfermeras del hospital nacional sur este de Essalud del Cusco. *SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC*

Rodríguez, R. & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Revista de la Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid España*. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rodríguez. S. & Scharagrodsky, C. (2008). Afrontamiento al estrés en policías. *XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/000-032/194>

Sánchez-Nieto, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Revista de Psicología, Liberabit*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=1729-4827&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_serial&pid=1729-4827&lng=es&nrm=iso)

Sanz, M. L., Sanz, M. T., Iriarte, M. D. (2000). Reflexiones sobre la enseñanza de las habilidades sociales. *Revista De Ciencias De La Educación*, 182, 203:216

Shimizu, T., Mizoue, T., Kubota, S., Mishima, N., Nagata, S. (2018). Relationship between burnout and communication skill training among Japanese hospital nurses: a pilot study. *J Occup Health* 2003; 45: 185-190.



Torbay, A., Muñoz, M. C., & Hernández, C. (2001). Los estudiantes universitarios de carreras asistenciales: Qué habilidades interpersonales dominan y cuáles creen necesarias para su futuro profesional. *Aula Abierta*, 78, 1:17.

#### IV. ANEXOS

### ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)

A continuación, te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las *“Habilidades Sociales Básicas”*. A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu *“Competencia Social”* (conjunto de HH.SS necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta:

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b> Me sucede <b>MUY POCAS</b> veces</p> <p><b>3</b> Me sucede <b>BASTANTES</b> veces</p> | <p><b>2</b> Me sucede <b>ALGUNAS</b> veces</p> <p><b>4</b> Me sucede <b>MUCHAS</b> veces</p> |
|---|--|

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				

18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				

<b>44</b>	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
<b>45</b>	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
<b>46</b>	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
<b>47</b>	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
<b>48</b>	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
<b>49</b>	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
<b>50</b>	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

## CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

<b>HABILIDADES SOCIALES</b>		
<b>1</b>	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
<b>2</b>	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
<b>3</b>	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
<b>4</b>	Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas.	
<b>5</b>	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
<b>6</b>	Siento que trabajar todo el día con las personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
<b>7</b>	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
<b>8</b>	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza	
<b>9</b>	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
<b>10</b>	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de policía.	
<b>11</b>	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
<b>12</b>	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
<b>13</b>	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
<b>14</b>	Creo que trabajo demasiado.	
<b>15</b>	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de las personas.	
<b>16</b>	Trabajar directamente con las personas me produce estrés.	
<b>17</b>	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.	
<b>18</b>	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas.	
<b>19</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
<b>20</b>	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
<b>21</b>	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
<b>22</b>	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	

MATRIZ DE DATOS DE VARIABLES Y DIMENSIONES

Sujetos	HABILIDADES SOCIALES							BURNOUT			
	PHS	HSA	HMS	HAA	HME	HP	V1	CE	D	RP	V2
1	29	21	28	36	45	32	191	0	5	42	47
2	17	13	12	21	33	18	114	26	9	15	50
3	23	21	21	32	31	28	156	2	6	36	44
4	29	22	24	35	46	32	188	13	14	1	28
5	22	18	20	36	31	32	159	12	0	0	12
6	29	23	22	33	41	27	175	0	0	12	12
7	23	21	19	27	36	26	152	0	6	12	18
8	36	21	22	30	40	32	181	0	0	7	7
9	14	14	9	23	33	24	117	11	5	12	28
10	11	8	14	13	21	15	82	9	3	19	31
11	16	14	14	18	26	16	104	6	0	48	54
12	25	16	17	20	21	19	118	0	0	10	10
13	10	14	8	13	18	18	81	0	4	34	38
14	29	21	22	36	42	32	182	6	6	9	21
15	19	13	15	24	30	28	129	15	2	25	42
16	13	15	18	29	36	27	138	2	0	0	2
17	22	16	15	24	28	24	129	12	6	42	60
18	29	24	24	36	45	32	190	0	6	0	6
19	28	23	20	29	35	21	156	16	12	5	33
20	22	19	23	27	36	24	151	6	0	6	12
21	29	23	28	36	47	32	195	0	0	12	12
22	21	16	13	21	22	19	112	0	12	18	30
23	29	24	22	36	48	32	191	0	0	0	0
24	13	9	14	20	30	13	99	11	7	28	46
25	17	10	17	20	29	18	111	24	15	30	69
26	21	19	18	28	26	21	133	20	11	4	35
27	30	24	24	29	48	32	187	10	14	7	31
28	25	20	23	29	36	29	162	5	1	0	6
29	14	12	8	16	16	12	78	6	2	14	22
30	21	18	17	24	32	20	132	16	13	6	35
31	29	21	28	36	42	32	188	6	0	0	6
32	24	20	19	31	32	27	153	11	5	7	23
33	26	22	26	36	40	32	182	9	5	7	21
34	27	19	18	26	35	23	148	14	9	0	23
35	27	17	21	26	36	26	153	37	36	0	73
36	24	23	27	22	26	18	140	17	7	36	60

37	23	14	10	24	28	20	119	0	6	6	12
38	11	8	11	11	14	8	63	26	13	12	51
39	24	17	22	27	30	21	141	6	3	15	24
40	29	17	24	35	36	32	173	0	12	17	29
41	19	13	14	30	32	25	133	6	6	18	30
42	13	11	15	18	25	14	96	17	6	13	36
43	16	17	13	22	24	17	109	11	6	32	49
44	14	12	10	23	27	18	104	39	12	21	72
45	24	18	15	24	33	23	137	16	12	21	49
46	24	16	16	31	34	27	148	13	9	10	32
47	21	16	19	28	32	27	143	14	4	17	35
48	21	16	15	24	29	23	128	1	0	13	14
49	18	16	22	30	41	25	152	5	0	12	17
50	29	21	24	31	42	26	173	29	11	35	75
51	21	18	19	19	30	27	134	6	0	6	12
52	20	22	24	36	39	29	170	43	15	22	80
53	20	20	16	27	36	27	146	6	2	7	15
54	26	20	28	33	30	23	160	17	4	15	34
55	27	21	18	31	32	29	158	0	0	12	12
56	18	16	13	24	29	20	120	13	7	16	36
57	24	17	22	27	30	21	141	6	3	11	20
58	29	17	24	35	36	32	173	0	12	17	29
59	14	12	10	23	27	18	104	39	12	21	72
60	24	18	15	24	33	23	137	16	12	21	49

**MATRIZ DE DATOS DE VARIABLES, DIMENSIONES Y NIVELES O CATEGORÍAS DE LOS PUNTAJES**

Sujetos	HABILIDADES SOCIALES														BURNOUT							
	PHS	NIVD1V1	HSA	NIIVD2V1	HMS	NIVD3V1	HAA	NIVD3V1	HME	NIVD3V1	HP	NIVD3V1	TOTAL	NIVV1	CE	NIVD1V2	D	NIIVD2V2	RP	NIVD3V2	TOTAL	NIVV2
1	29	ALTO	21	ALTO	28	ALTO	36	ALTO	45	ALTO	32	ALTO	191	ALTO	0	BAJO	5	BAJO	42	ALTO	47	MEDIO
2	17	MEDIO	13	MEDIO	12	BAJO	21	MEDIO	33	MEDIO	18	MEDIO	114	MEDIO	26	MEDIO	9	MEDIO	15	BAJO	50	MEDIO
3	23	MEDIO	21	ALTO	21	ALTO	32	ALTO	31	MEDIO	28	ALTO	156	ALTO	2	BAJO	6	MEDIO	36	MEDIO	44	MEDIO
4	29	ALTO	22	ALTO	24	ALTO	35	ALTO	46	ALTO	32	ALTO	188	ALTO	13	BAJO	14	ALTO	1	BAJO	28	BAJO
5	22	MEDIO	18	ALTO	20	MEDIO	36	ALTO	31	MEDIO	32	ALTO	159	ALTO	12	BAJO	0	BAJO	0	BAJO	12	BAJO
6	29	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	33	ALTO	41	ALTO	27	ALTO	175	ALTO	0	BAJO	0	BAJO	12	BAJO	12	BAJO
7	23	MEDIO	21	ALTO	19	MEDIO	27	ALTO	36	ALTO	26	ALTO	152	ALTO	0	BAJO	6	MEDIO	12	BAJO	18	BAJO
8	36	ALTO	21	ALTO	22	ALTO	30	ALTO	40	ALTO	32	ALTO	181	ALTO	0	BAJO	0	BAJO	7	BAJO	7	BAJO
9	14	BAJO	14	MEDIO	9	BAJO	23	MEDIO	33	MEDIO	24	ALTO	117	MEDIO	11	BAJO	5	BAJO	12	BAJO	28	BAJO
10	11	BAJO	8	BAJO	14	MEDIO	13	BAJO	21	BAJO	15	BAJO	82	BAJO	9	BAJO	3	BAJO	19	BAJO	31	BAJO
11	16	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	18	MEDIO	26	MEDIO	16	MEDIO	104	MEDIO	6	BAJO	0	BAJO	48	ALTO	54	MEDIO
12	25	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	20	MEDIO	21	BAJO	19	MEDIO	118	MEDIO	0	BAJO	0	BAJO	10	BAJO	10	BAJO
13	10	BAJO	14	MEDIO	8	BAJO	13	BAJO	18	BAJO	18	MEDIO	81	BAJO	0	BAJO	4	BAJO	34	MEDIO	38	BAJO
14	29	ALTO	21	ALTO	22	ALTO	36	ALTO	42	ALTO	32	ALTO	182	ALTO	6	BAJO	6	MEDIO	9	BAJO	21	BAJO
15	19	MEDIO	13	MEDIO	15	MEDIO	24	MEDIO	30	MEDIO	28	ALTO	129	MEDIO	15	BAJO	2	BAJO	25	BAJO	42	BAJO
16	13	BAJO	15	MEDIO	18	MEDIO	29	ALTO	36	ALTO	27	ALTO	138	MEDIO	2	BAJO	0	BAJO	0	BAJO	2	BAJO
17	22	MEDIO	16	MEDIO	15	MEDIO	24	MEDIO	28	MEDIO	24	ALTO	129	MEDIO	12	BAJO	6	MEDIO	42	ALTO	60	MEDIO
18	29	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	36	ALTO	45	ALTO	32	ALTO	190	ALTO	0	BAJO	6	MEDIO	0	BAJO	6	BAJO
19	28	ALTO	23	ALTO	20	MEDIO	29	ALTO	35	MEDIO	21	MEDIO	156	ALTO	16	BAJO	12	ALTO	5	BAJO	33	BAJO
20	22	MEDIO	19	ALTO	23	ALTO	27	ALTO	36	ALTO	24	ALTO	151	ALTO	6	BAJO	0	BAJO	6	BAJO	12	BAJO



21	29	ALTO	23	ALTO	28	ALTO	36	ALTO	47	ALTO	32	ALTO	195	ALTO	0	BAJO	0	BAJO	12	BAJO	12	BAJO
22	21	MEDIO	16	MEDIO	13	BAJO	21	MEDIO	22	BAJO	19	MEDIO	112	MEDIO	0	BAJO	12	ALTO	18	BAJO	30	BAJO
23	29	ALTO	24	ALTO	22	ALTO	36	ALTO	48	ALTO	32	ALTO	191	ALTO	0	BAJO	0	BAJO	0	BAJO	0	BAJO
24	13	BAJO	9	BAJO	14	MEDIO	20	MEDIO	30	MEDIO	13	BAJO	99	BAJO	11	BAJO	7	MEDIO	28	BAJO	46	MEDIO
25	17	MEDIO	10	BAJO	17	MEDIO	20	MEDIO	29	MEDIO	18	MEDIO	111	MEDIO	24	MEDIO	15	ALTO	30	BAJO	69	MEDIO
26	21	MEDIO	19	ALTO	18	MEDIO	28	ALTO	26	MEDIO	21	MEDIO	133	MEDIO	20	MEDIO	11	ALTO	4	BAJO	35	BAJO
27	30	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	29	ALTO	48	ALTO	32	ALTO	187	ALTO	10	BAJO	14	ALTO	7	BAJO	31	BAJO
28	25	ALTO	20	ALTO	23	ALTO	29	ALTO	36	ALTO	29	ALTO	162	ALTO	5	BAJO	1	BAJO	0	BAJO	6	BAJO
29	14	BAJO	12	MEDIO	8	BAJO	16	BAJO	16	BAJO	12	BAJO	78	BAJO	6	BAJO	2	BAJO	14	BAJO	22	BAJO
30	21	MEDIO	18	ALTO	17	MEDIO	24	MEDIO	32	MEDIO	20	MEDIO	132	MEDIO	16	BAJO	13	ALTO	6	BAJO	35	BAJO
31	29	ALTO	21	ALTO	28	ALTO	36	ALTO	42	ALTO	32	ALTO	188	ALTO	6	BAJO	0	BAJO	0	BAJO	6	BAJO
32	24	ALTO	20	ALTO	19	MEDIO	31	ALTO	32	MEDIO	27	ALTO	153	ALTO	11	BAJO	5	BAJO	7	BAJO	23	BAJO
33	26	ALTO	22	ALTO	26	ALTO	36	ALTO	40	ALTO	32	ALTO	182	ALTO	9	BAJO	5	BAJO	7	BAJO	21	BAJO
34	27	ALTO	19	ALTO	18	MEDIO	26	MEDIO	35	MEDIO	23	MEDIO	148	MEDIO	14	BAJO	9	MEDIO	0	BAJO	23	BAJO
35	27	ALTO	17	MEDIO	21	ALTO	26	MEDIO	36	ALTO	26	ALTO	153	ALTO	37	ALTO	36	ALTO	0	BAJO	73	MEDIO
36	24	ALTO	23	ALTO	27	ALTO	22	MEDIO	26	MEDIO	18	MEDIO	140	MEDIO	17	BAJO	7	MEDIO	36	MEDIO	60	MEDIO
37	23	MEDIO	14	MEDIO	10	BAJO	24	MEDIO	28	MEDIO	20	MEDIO	119	MEDIO	0	BAJO	6	MEDIO	6	BAJO	12	BAJO
38	11	BAJO	8	BAJO	11	BAJO	11	BAJO	14	BAJO	8	BAJO	63	BAJO	26	MEDIO	13	ALTO	12	BAJO	51	MEDIO
39	24	ALTO	17	MEDIO	22	ALTO	27	ALTO	30	MEDIO	21	MEDIO	141	MEDIO	6	BAJO	3	BAJO	15	BAJO	24	BAJO
40	29	ALTO	17	MEDIO	24	ALTO	35	ALTO	36	ALTO	32	ALTO	173	ALTO	0	BAJO	12	ALTO	17	BAJO	29	BAJO
41	19	MEDIO	13	MEDIO	14	MEDIO	30	ALTO	32	MEDIO	25	ALTO	133	MEDIO	6	BAJO	6	MEDIO	18	BAJO	30	BAJO
42	13	BAJO	11	BAJO	15	MEDIO	18	MEDIO	25	MEDIO	14	BAJO	96	BAJO	17	BAJO	6	MEDIO	13	BAJO	36	BAJO
43	16	MEDIO	17	MEDIO	13	BAJO	22	MEDIO	24	MEDIO	17	MEDIO	109	MEDIO	11	BAJO	6	MEDIO	32	BAJO	49	MEDIO
44	14	BAJO	12	MEDIO	10	BAJO	23	MEDIO	27	MEDIO	18	MEDIO	104	MEDIO	39	ALTO	12	ALTO	21	BAJO	72	MEDIO
45	24	ALTO	18	ALTO	15	MEDIO	24	MEDIO	33	MEDIO	23	MEDIO	137	MEDIO	16	BAJO	12	ALTO	21	BAJO	49	MEDIO

46	24	ALTO	16	MEDIO	16	MEDIO	31	ALTO	34	MEDIO	27	ALTO	148	MEDIO	13	BAJO	9	MEDIO	10	BAJO	32	BAJO
47	21	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	28	ALTO	32	MEDIO	27	ALTO	143	MEDIO	14	BAJO	4	BAJO	17	BAJO	35	BAJO
48	21	MEDIO	16	MEDIO	15	MEDIO	24	MEDIO	29	MEDIO	23	MEDIO	128	MEDIO	1	BAJO	0	BAJO	13	BAJO	14	BAJO
49	18	MEDIO	16	MEDIO	22	ALTO	30	ALTO	41	ALTO	25	ALTO	152	ALTO	5	BAJO	0	BAJO	12	BAJO	17	BAJO
50	29	ALTO	21	ALTO	24	ALTO	31	ALTO	42	ALTO	26	ALTO	173	ALTO	29	ALTO	11	ALTO	35	MEDIO	75	MEDIO
51	21	MEDIO	18	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	30	MEDIO	27	ALTO	134	MEDIO	6	BAJO	0	BAJO	6	BAJO	12	BAJO
52	20	MEDIO	22	ALTO	24	ALTO	36	ALTO	39	ALTO	29	ALTO	170	ALTO	43	ALTO	15	ALTO	22	BAJO	80	MEDIO
53	20	MEDIO	20	ALTO	16	MEDIO	27	ALTO	36	ALTO	27	ALTO	146	MEDIO	6	BAJO	2	BAJO	7	BAJO	15	BAJO
54	26	ALTO	20	ALTO	28	ALTO	33	ALTO	30	MEDIO	23	MEDIO	160	ALTO	17	BAJO	4	BAJO	15	BAJO	34	BAJO
55	27	ALTO	21	ALTO	18	MEDIO	31	ALTO	32	MEDIO	29	ALTO	158	ALTO	0	BAJO	0	BAJO	12	BAJO	12	BAJO
56	18	MEDIO	16	MEDIO	13	BAJO	24	MEDIO	29	MEDIO	20	MEDIO	120	MEDIO	13	BAJO	7	MEDIO	16	BAJO	36	BAJO
57	24	ALTO	17	MEDIO	22	ALTO	27	ALTO	30	MEDIO	21	MEDIO	141	MEDIO	6	BAJO	3	BAJO	11	BAJO	20	BAJO
58	29	ALTO	17	MEDIO	24	ALTO	35	ALTO	36	ALTO	32	ALTO	173	ALTO	0	BAJO	12	ALTO	17	BAJO	29	BAJO
59	14	BAJO	12	MEDIO	10	BAJO	23	MEDIO	27	MEDIO	18	MEDIO	104	MEDIO	39	ALTO	12	ALTO	21	BAJO	72	MEDIO
60	24	ALTO	18	ALTO	15	MEDIO	24	MEDIO	33	MEDIO	23	MEDIO	137	MEDIO	16	BAJO	12	ALTO	21	BAJO	49	MEDIO

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS (PREGUNTAS O AFIRMACIONES)	ESCALA DE VALORACIÓN			
					Muy Pocas veces	Bastante	Algunas Veces	Muchas veces
					1	2	3	4
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	“Conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación	Puntuaciones obtenidas en el Inventario de Habilidades Sociales desarrollado por Goldstein.	<b>Primeras habilidades sociales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo</li> <li>2. Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes</li> <li>3. Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos</li> <li>4. Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada</li> <li>5. Permites que los demás sepan que les agradeces los favores</li> <li>6. Te das a conocer a los demás por propia iniciativa</li> <li>7. Ayudas a que los demás se conozcan entre sí</li> <li>8. Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza</li> </ol>				
			<b>Habilidades sociales avanzadas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad</li> <li>10. Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad</li> <li>11. Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica</li> <li>12. Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente</li> <li>13. Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal</li> </ol>				

<p>mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1993).</p>			14. Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
	<b>Habilidades para manejar sentimientos</b>		<p>15. Intentas reconocer las emociones que experimentas</p> <p>16. Permites que los demás conozcan lo que sientes</p> <p>17. Intentas comprender lo que sienten los demás</p> <p>18. Intentas comprender el enfado de la otra persona</p> <p>19. Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos</p> <p>20. Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo</p> <p>21. Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa</p>				
	<b>Habilidades alternativas a la agresión</b>		<p>22. Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada</p> <p>23. Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás</p> <p>24. Ayudas a quien lo necesita</p> <p>25. Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes</p> <p>26. Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”</p> <p>27. Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura</p> <p>28. Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas</p> <p>29. Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas</p> <p>30. Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte</p>				

			<b>Habilidades para el manejo de estrés</b>	31. Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución 32. Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien 33. Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado 34. Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido 35. Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento 36. Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo 37. Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer 38. Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro 39. Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen 40. Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación 41. Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática 42. Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
--	--	--	---	---	--	--	--	--

			<b>Habilidades de planificación</b>	43. Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante 44. Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control 45. Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea 46. Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea 47. Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información 48. Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero 49. Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor 50. Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				
--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS (PREGUNTAS O AFIRMACIONES)	ESCALA DE VALORACIÓN						
					Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas Pocas veces a la semana	Todos los días
					0	1	2	3	4	5	6
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	“Síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o pacientes” Maslach (1982)	Puntuaciones obtenidas en el cuestionario de burnout desarrollado por Maslach.	<b>Cansancio emocional</b>	1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. 2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 6 Siento que trabajar todo el día con ciudadanos supone un gran esfuerzo y me cansa. 8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo. 13 Me siento frustrado/a en mi trabajo. 14 Creo que trabajo demasiado. 16 Trabajar directamente con ciudadanos me produce estrés 20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
			<b>Despersonalización</b>	5 Creo que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos impersonales. 10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de efectivo policial. 11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. 15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los ciudadanos. 22 Creo que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

			<p><b>Realización personal.</b></p>	<p>4 Tengo facilidad para comprender como se sienten los ciudadanos.</p> <p>7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.</p> <p>9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los ciudadanos.</p> <p>12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con otros efectivos policiales.</p> <p>18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con ciudadanos.</p> <p>19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</p>							
--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--