



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal
administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciados en Psicología

AUTOR:

Gómez Sulca, David (ORCID: 0000-0002-7214-2003)

Ramos Flores, Natalia (ORCID: 0000-0003-3879-2368)

ASESOR:

Mg. Mendoza Chávez, Guissela Vanessa (ORCID: 0000-0001-5883-9712)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a nuestras familias, amigos y profesores, quienes han sido parte fundamental para desarrollar este trabajo, ellos son quienes nos dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

Agradecimientos

A Dios, por enseñarnos y guiarnos a lo largo de nuestra carrera, por ser la luz que ilumina nuestros caminos, y brindarnos una vida llena de aprendizajes, sobre todo felicidad.

A nuestros padres, por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por darnos la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurrir de nuestras vidas.

A nuestra Asesora Mg. Mendoza Chávez, Guissela Vanessa, por su labor de enseñar a futuros profesionales de la salud y compartir sus conocimientos.

A nuestra amiga, Leslie Melgarejo quien nos apoyó en todo momento, guiándonos y exigiéndonos para que este trabajo sea de provecho en la población aplicada.

Página de jurado

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página de jurado	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y Diseño de investigación	11
3.2. Operacionalización de las variables	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad Shapiro Wilk 19
Tabla 2	Correlación entre el síndrome de burnout y la Bienestar Psicológico 20
Tabla 3	Correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico 20
Tabla 4	Correlación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout 21
Tabla 5	Diferencias entre el síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo 21
Tabla 6	Diferencias entre el bienestar psicológico y sus dimensiones, según sexo 22
Tabla 7	Niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo 23
Tabla 8	Niveles del bienestar psicológico y sus dimensiones, según sexo 24
Tabla 9	Validez de índice de homogeneidad del Inventario del Síndrome de Burnout
Tabla 10	Confiabilidad del alfa de Cronbach del Inventario del Síndrome de Burnout
Tabla 11	Validez de índice de homogeneidad de la Escala de Bienestar Psicológico
Tabla 12	Confiabilidad del alfa de Cronbach de la Escala del Bienestar Psicológico

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021. El tipo de la investigación es correlacional descriptivo y de diseño no experimental, de corte transversal. La población específica del estudio estuvo conformada por 115 personas administrativas, se obtuvo una muestra censal de toda la población a través de un muestreo no probabilístico, los instrumentos utilizados fueron el Inventario IBM de Maslach y Jackson para medir el síndrome de burnout y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff para medir el bienestar psicológico. Se obtuvo como principales resultados a través del estadístico r_s , la existencia de una correlación media indirecta entre las variables de estudio ($r_s = -.234$). En cuanto a los descriptivos, se observó que ambos sexos tuvieron un nivel alto de burnout a nivel general, mientras que en cuanto al sexo, se encontró un nivel alto de bienestar psicológico en las mujeres con el 41.9%.

Palabras clave: síndrome de burnout, realización personal, bienestar, despersonalización.

Abstract

The main objective of the present research was to determine the relationship between burnout syndrome and psychological well-being in the administrative staff of the DIRCOTE in the district of Cercado de Lima, 2021. The type of research is descriptive and non-experimental, cross-sectional, correlational. The specific population of the study was made up of 115 administrative persons, a census sample of the whole population was obtained through a non-probabilistic sampling. The instruments used were the Maslach and Jackson IBM Inventory to measure burnout syndrome and the Ryff Psychological Welfare Scale to measure psychological well-being. The existence of an indirect mean correlation between the study variables ($r_s = -.234$) was obtained as the main results through the r_s statistic. With regard to the descriptive ones, it was observed that both sexes had a high level of burnout at the general level while with regard to sex, a high level of psychological well-being was found in women with 41.9%.

Keywords: Burnout syndrome, personal realization, well-being, depersonalization.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel global se está evidenciando la aparición de un virus conocido como la covid-19 ante esto se ve un desequilibrio económico, social, así como en el bienestar de los trabajadores y sus familias; la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) manifiesta que las organizaciones están presentando fallos constantes con un efecto devastador en el empleo, cesando labores y reduciendo personal, es por ello que se ha ido presentando un mayor número de cambios en los centros de labores, así como el poco interés de las empresas en un factor importante para la organización como es la motivación.

Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) sostiene que se han reportado alrededor del 75% de casos con características del síndrome de burnout o síndrome del estar quemado, como el cansancio físico y mental, estrés, actitudes despersonalizadas y sentimientos de inadecuación por las actividades a desarrollar.

Saborio e Hidalgo (2015) explican, que el burnout laboral va relacionado con dificultades psicológicas que se encuentran emergidos en las respuestas a estresores multipersonales graves, dados en el trabajo y que generalmente se muestra como cansancio o decaimiento emocional.

Igualmente, la OMS (2019) sostiene que el bienestar psicológico y mental son condiciones que mejoran la salud mental de las personas y protegen los derechos tanto físicos como mentales. A pesar de ello, se ha visto que las alteraciones neurológicas, psicológicas por empleo de sustancias, representan el 10% del peso global de muertes y más del 30% de padecimientos no mortales.

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) ha reportado que el 30% de los problemas más comunes de la salud mental en este tiempo de pandemia con mayor énfasis en la población son los trastornos de adaptación, estrés agudo, ansiedad, síndrome de maltrato, episodios depresivos y el síndrome de agotamiento ocupacional o burnout.

Así también, la OMS (2013) explica la importancia que tiene el bienestar y el equilibrio psicológico en la salud de toda persona, pues les permite el desenvolvimiento a capacidades de afronte en las diferentes situaciones que puedan presentarse.

Es importante señalar que el MINSA (2018) encontró que los trabajadores con problemas en su bienestar psicológico afectan su salud tanto física como mental y el 10,4% tiene mayor prevalencia en la región Lima, los más recurrentes son los episodios depresivos, los cuales varían a un 4% en Lima rural, el 8,8% en Iquitos, y se promedia a nivel nacional en un 7,6%.

Con respecto a lo referido en el párrafo anterior, se planteó la siguiente pregunta ¿De qué manera se relaciona el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021?

La justificación de la presente investigación, es de importancia teórica, pues será útil para el crecimiento de información en la interacción del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el personal administrativo policial, a nivel práctico según los resultados nos sirven para implementar la ejecución de talleres preventivos y promocionales, que buscan mejorar la producción laboral. A nivel metodológico, los instrumentos fueron revisados por el índice de homogeneidad, del mismo modo se estableció la confiabilidad de cada instrumento para corroborar su validez y confiabilidad en la población de estudio y usados en futuras investigaciones que tengan características similares, los instrumentos son: El Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.

Por consiguiente, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021.

Como objetivos específicos se plantearon a) determinar la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico b) determinar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout c) comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones según el sexo d) comparar el bienestar psicológico y sus dimensiones según el sexo e) describir los niveles del

síndrome de burnout y sus dimensiones, según el sexo f) describir los niveles del bienestar psicológico y sus dimensiones, según el sexo.

Asimismo, se obtuvo como hipótesis general, la correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021.

Como hipótesis específicas se establecieron a) existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico, b) existe relación inversa y significativa entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout, c) existen diferencias significativas al comparar el burnout y sus dimensiones según sexo y d) existen diferencias significativas al comparar el bienestar psicológico y sus dimensiones según sexo.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes nacionales, iniciaremos con Lauracio y Lauracio (2020) en Puno, exploraron sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, el estudio fue correlacional-descriptivo, aplicaron el Inventario de burnout y el Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral a 21 colaboradores de un centro de salud. Se tuvo como resultados que el 57,2% de profesionales obtuvieron un nivel bajo en agotamiento emocional, el 42,9% un nivel medio en la despersonalización y el 78,6% un nivel bajo en la realización personal, concluyéndose que los profesionales de la salud al tener bajos índices del síndrome de burnout presentan un 84% de productividad y el 77% en sus aptitudes en sus actividades laborales.

Gavidia (2018) en Lima, investigó sobre el burnout en colaboradores de una minería, el estudio fue descriptivo donde se utilizó a 157 trabajadores de muestra, en los resultados se pudo encontrar que el 69,4% de ellos presentan tendencia al síndrome de burnout, el 26,8% presenta burnout y el 3,8% en riesgo. En relación a sus dimensiones, el 70,7% presenta un nivel medio en su agotamiento emocional, el 94,3% en el nivel alto de despersonalización y el 100% en el nivel bajo de realización personal.

En Cajamarca, León y Monzón (2017) realizaron una investigación sobre el bienestar psicológico y el síndrome de burnout en trabajadores. El estudio que desarrollaron fue de tipo correlacional-descriptivo, Para ello, se empleó la Escala de Bienestar Psicológico y el Inventario de Burnout, contando con la muestra 42 trabajadores, en los resultados se observó que no existe relación entre ambas variables debido que la significancia fue mayor a .05 y solo se encontró una relación directa y significativa entre el burnout y la dimensión auto aceptación ($Rho=.362$).

En Lima, Vega (2017) investigó sobre el burnout y el bienestar psicológico en trabajadores. El estudio fue correlacional-descriptivo, para ello aplicó el Inventario de burnout y la Escala de bienestar psicológico a 150 colaboradores como muestra. En los resultados se evidenció que existe una interacción de manera inversa y significativa en el bienestar psicológico y la dimensión agotamiento emocional con

un valor de ($Rho = -.488$) y una relación inversa y significativa con la dimensión realización personal ($Rho = -.484$).

Pillco (2017) en Lima, desarrolló un estudio sobre el burnout y el bienestar psicológico, donde se tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables, se aplicó el Inventario de Burnout y la Escala de Bienestar Psicológico a 55 participantes. En los resultados, se pudo identificar que el 56.4% tuvo un nivel moderado de burnout y el 92.7% en el nivel bajo de bienestar psicológico. Concluyéndose que existe una relación entre las variables de forma inversa con un valor de ($Rho = -.518$).

En los antecedentes internacionales tenemos a Sorce y Roberto (2020) quienes investigaron sobre los factores psicosociales y el burnout en trabajadores, se empleó el Inventario de Burnout en 293 colaboradores. En los resultados se pudo encontrar que el 48.12% estuvo en el nivel moderado de agotamiento emocional, el 47.78% en el nivel bajo de despersonalización y el 40.61% en el nivel moderado de realización personal.

Castillo, et al. (2019) en Colombia, investigaron sobre el síndrome de burnout y las variables psicológicas en colaboradores del área de salud, el estudio fue descriptivo, donde se aplicó el Inventario de burnout de Maslach y el LOT-R de orientación hacia la vida a 161 trabajadores como muestra. En los resultados se pudo evidenciar que el 36,8% presenta un nivel alto de agotamiento emocional, el 39,9% despersonalización y el 30,4% evidencia realización personal, concluyéndose que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

En Chile, García et al. (2018) investigaron sobre el burnout y el bienestar psicológico en colaboradores. El estudio fue descriptivo de tipo correlacional, aplicaron el Inventario de burnout de Maslach y la Escala de bienestar de Ryff a 136 trabajadores con edades entre 23 a 59 años. Se tuvo como resultados que existe un efecto pequeño con la dimensión auto aceptación ($r^2 = .23$), autonomía ($r^2 = .14$), control del entorno ($r^2 = .05$), propósito en la vida ($r^2 = .11$), crecimiento personal ($r^2 = .19$) y un efecto mediano con las relaciones positivas con otros ($r^2 = .36$).

Aparicio y Hereira (2017) en Colombia, hicieron un estudio sobre la prevalencia del burnout en los trabajadores, dicho estudio fue descriptivo y se aplicó el Inventario de burnout de Maslach a 42 trabajadores de muestra con edades de 26 a 45 años. En los resultados, se pudo notar que el 60% presenta un nivel medio de carga laboral, el 67% un nivel medio de agotamiento emocional, el 57% en el nivel medio de estrés. En las dimensiones del burnout se pudo evidenciar que el 98% presentan un nivel alto de cansancio emocional, el 45% un nivel medio de despersonalización y 33% un nivel bajo de realización personal.

Bedoya (2017) en Colombia, investigó sobre el burnout en trabajadores de un hospital, el estudio fue descriptivo, donde participaron 57 colaboradores de muestra. En los resultados se evidenció que el 10,5% están afectados por burnout, el 83,3% se da más en mujeres que en varones y en mayor grado se presenta estos indicadores en las personas casadas con el 66,7%.

Para generar una explicación teórica sobre la interacción entre ambas variables, se ha determinado utilizar el modelo bifactorial desarrollado por Herzberg (1959) explica la génesis del bienestar psicológico en función de factores propios de la persona (percepción de reconocimiento, responsabilidad) y externos a ella (ambiente laboral, relaciones interpersonales). Igualmente, refirió que un cambio significativo en las relaciones interpersonales o en el ambiente laboral puede desembocar el desarrollo del síndrome de burnout, ya que se evidencia un déficit en el bienestar emocional del sujeto.

En cuanto a la primera variable, el síndrome de burnout, El-Sahli (2015) reconoce seis momentos importantes referidos a su desarrollo conceptual. En primer lugar, Bradley (1969) denomina como burnout al tipo de estrés relacionado con los estados anímicos de los trabajadores; en segundo lugar, Freudenberg (1974) reporta los indicadores de burnout, como la falta de motivación, afecciones psicológicas y físicas, dolores de cabeza, problemas estomacales, problemas hormonales, problemas de sueño y preocupaciones constantes. En tercer lugar, los descubrimientos realizados por Maslach sobre los mecanismos de respuesta frente al estrés en trabajadores, postulando el impacto del estrés no solo en el trabajador, sino en su ambiente laboral; en cuarto lugar, la motivación de distintas teorías e investigaciones direccionadas a estudiar este fenómeno, en quinto lugar, el

desarrollo de un instrumento para medir el burnout denominado MBI por Maslach y Jackson.

Freudenberger (1974) conceptualiza el burnout como un conglomerado de frustraciones que agotan al individuo, producto de un exceso de carga laboral, este exceso puede ser explicado por un déficit en las herramientas personales del trabajador, déficit en su estado de ánimo o falta de motivación. De igual manera, Maslach y Jackson (1981) explican que el burnout se desarrolla a causa de constantes situaciones estresantes dentro del ambiente laboral.

Asimismo, Leiter (1991) agregó que, el contexto donde desarrollaban sus labores era uno de los principales problemas con el cual lidiaban, no solo por el hecho de la falta de un horario establecido, sino por la exigencia continua entre sus labores, una remuneración salarial desacorde con las tareas realizadas y una esfera social tensa, donde se carecía de puntos de descanso para los trabajadores. Por otro lado, Freudenberger especificó que dichos comportamientos no solo se desarrollaban de forma interoceptiva, sino que se transformaban en una conducta agresiva, cínica, con un trato amenazante contra el paciente.

Se tiene a la psicología positiva quien explica que es el intento de poder comprender cuál es lo adecuado para un buen estilo de vida, ya que por más que tengan experiencias desagradables pueden ignorarlas para continuar su trabajo sin tensiones y afrontar los conflictos (Park y Peterson, 2008). Del mismo modo, Fredrickson (2004) sostiene que para poder establecer el crecimiento en la persona y sus emociones deben presentar modificaciones en sus conductas en cualquier evento desagradable.

Asimismo, Guerrero, et al. (2018) refieren que el burnout origina en los colaboradores ciertas dificultades en la salud y ocasiona la reducción de su producción por la carga laboral, es decir, es un tipo de estrés que presenta respuestas psicofísicas en la persona y como consecuencia de ello resulta ser un trabajador insuficiente o ineficaz.

De la misma manera, Maslach (2009) menciona que el burnout en el trabajo es un tipo de síndrome psicológico que ocasiona una serie de respuestas estresoras multipersonales de manera crónica en el ambiente laboral. Desde el punto de vista

clínico Carlin et, al. (2010) definen al burnout como un desgaste físico y mental por exigencias o cargas de trabajos y tienen una percepción de derrota a causa del estrés laboral que presentan en su área de trabajo.

En relación a las dimensiones del síndrome de burnout, tenemos a Patlán (2013) sostiene que la dimensión despersonalización es cuando las personas presentan sentimientos o actitudes negativos acerca de sus pares y esto se traduce en la carencia de sentimientos hacia las demás personas, es decir, se expresen en conductas de rechazo hacia los trabajadores y culpa de la situación actual para burocratizar la relación con ellos. La dimensión agotamiento emocional es cuando se incrementa el cansancio frente a las exigencias laborales, donde los trabajadores no sienten algún tipo de placer por sus actividades y el aspecto sentimental en ellos hace que no pueden realizar las demandas que requiere el trabajo.

Finalmente, la dimensión realización personal es cuando el trabajador tiene sentimientos positivos frente a su desempeño en el trabajo generando un buen desempeño. El trabajador afectado por burnout no valorará su trabajo y tiene pensamientos negativos, es crítico y siente que no logrará sus objetivos, mayormente se da en trabajadores con baja autoestima (Tonon, 2003).

Por lo que se refiere al bienestar psicológico, históricamente este enfoque parte de la autorrealización de Maslow (1968) quien planteó el modelo multidimensional del bienestar psicológico, permite identificar el funcionamiento negativo-positivo del individuo, también; identifica la relación entre el bienestar y la importancia del apoyo social para la obtención de metas a largo y corto plazo. Se ha preservado en la controversia que el principal indicador sea el estar feliz, puesto que este estar feliz sigue siendo tan abstracto por su definición y los factores que lo engloban. En efecto, Diaz (2006) refiere que es tan complejo el concepto de felicidad que debe de ser transformada en algo más simple y concreto; igualmente, Aristóteles refiere que la felicidad sería entendida como aquella gama de sentimientos asimilados en un comportamiento que tiene como objetivo alcanzar una meta, de esta forma, la felicidad pasaría de ser un estado al resultado de algo, en este caso, la plenitud de

una vida tranquila. De igual forma, Waterman (1993) desarrolló el concepto de bienestar en relación a lo expuesto por el estagirita, asociando el bienestar a la expresividad corporal para definir los estados donde el sujeto toma conciencia de su accionar, encontrando que sus actividades están direccionadas a algo y ese algo lo interpreta como algo placentero, resultando en el sujeto una explosión de emociones como la realización y el estar vivo.

Ryff (1995) representante de la corriente eudaimónica, hace referencia que el bienestar psicológico en la persona hace diferencia del bienestar subjetivo, es decir, se asemeja al concepto hedonista, donde se observa el desarrollo de la potencialidad del ser humano. Las personas que presentan características de aceptarse a sí mismos, conocen sus limitaciones, mantienen las relaciones positivas, tienen un control de su ambiente, satisfacen sus necesidades, son autónomos, tienen un aprendizaje continuo, crecimiento personal y propósito en su vida, son individuos que generan un bienestar eudaimónico.

Respecto las dimensiones del bienestar psicológico, primero: autoaceptación, definida como el conocimiento que tiene la persona sobre uno mismo, ya sea en su autoimagen o la valorización con su autoestima, siendo la segunda la más importante, es decir, es el desarrollo del comportamiento que ocasiona actitudes positivas de uno mismo; segundo: relaciones positivas, se define como las relaciones confiables y productivas que ocasionan una satisfacción en las personas; tercero: La dimensión autonomía, conocida como la independencia del ser humano y se siente capaz de sobrellevar las adversidades y presión social, regula sus propios comportamientos y se evalúa como un ser social, no es innata y se puede aprender con el tiempo, en la práctica donde el autoaprendizaje y la interacción social son importantes, estas conductas propias del ser humano hacen que se tenga el control sobre alguna adversidad; cuarto, dominio del entorno, es cuando el individuo puede manejar un grupo de personas y es considerado como una de las piezas importantes para lograr el bienestar psicológico; quinto: crecimiento personal, conceptualizado como el desarrollo humano, la expansión y apertura a nuevos logros, hace que presente un desarrollo de su potencial a nivel cognitivo, conductual y emocional, evidenciándose cambios y el mejoramiento de su autoconocimiento, sexto: propósito de vida, se refiere al logro de metas que uno

se plantea, dar sentido y una dirección de un objetivo trazado, es decir, se tiene consideración de lo ocurrido en el pasado y de qué manera puede manejarlo en su presente y futuro (Ryff y Keyes, 1995).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Estudio de modelo básico, pues se encuentra enfocado en indagar e incrementar el entendimiento de la interacción de las variables estudiadas, así como, por el nivel de conocimientos adquiridos (Sánchez y Reyes, 2015).

Diseño

El diseño, es de tipo no experimental, de corte transversal pues no existe alguna manipulación de las variables de estudio y a su vez, la recolección de los datos se efectuó en un momento establecido (Bernal, 2010).

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Síndrome de burnout, es un tipo de síndrome psicológico que origina diferentes respuestas estresoras en la persona y esto se puede complicar a nivel crónico por la carga laboral (Maslach 2009).

Definición operacional: Los puntajes fueron obtenidos por el Inventario del síndrome de burnout, realizado por Maslach (2009).

Dimensiones: Se establecieron tres dimensiones: cansancio emocional conformado por los ítems 3,2,1,6,8,14,13,16 y 20; despersonalización lo conforman los ítems 22,15,11,10 y 5; y realización personal los ítems 21,19,18,17,12,9,7 y 4.

Escala de medición: La escala de medida es de tipo Likert. Está compuesto por 22 ítems y pertenece a la escala ordinal.

Variable 2: Bienestar psicológico

Definición conceptual Ryff (1995) sostiene, es el desarrollo de las capacidades personales del individuo, como lucha día a día superando y afrontando los retos

que se presenta en su camino, aprendiendo a profundizar la sensación del porque la vida tiene sentido.

Definición operacional: Son alcanzados a través de la Escala del Bienestar Psicológico propuesto por Ryff (1995).

Dimensiones: Se halló 6 dimensiones una de las cuales es, auto aceptación conformada por los ítems 34,25,17,8,11,7 y 1; relaciones positivas por los ítems 38, 31, 23, 18, 16, 13 y 2; dominio del entorno por los ítems 39,36,32,29,26,19 y 6; autonomía por los ítems 27,15,10,5 y 3; crecimiento personal por los ítems 37,30,24,21 y 4, finalmente el propósito por los ítems 35,33,28,22,20,14,12 y 9.

Así mismo, se presentó ítems inversos: 36,34,33,30,27,29,26,25,20,22,16,13,9,5,8,4 y 2.

Escala de medición: El inventario de medida es de tipo Likert y está compuesto por 39 ítems y pertenece a la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Jany (1994) la define como un total de elementos con peculiaridades en común y de las cuales se pretende realizar inferencia. Por tal motivo, la investigación estuvo constituida por una población de 115 policías administrativos de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima.

Muestra

Según las características de la cantidad de la población seleccionada, siendo menor para efectuar una muestra, se toma las consideraciones descritas por Hurtado y Ramírez (1998) quienes mencionan que no es adecuado elegir una muestra en poblaciones con menores cantidades, porque alteraría la validez de los resultados. Por consiguiente, se necesitó la participación de 115 policías administrativos que conforman la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, siendo esta una muestra de tipo censal, elegidas según el criterio del investigador y que van acorde a los objetivos de la investigación (Tamayo, 2003).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Casas, et al. (2003) manifiestan que la técnica de encuesta es empleada como el proceso de investigar, ya que permite elaborar y obtener datos de manera rápida y eficaz, mediante dicha técnica se aplicó el Inventario de Burnout y la Escala de Bienestar que permitieron obtener la realidad de la muestra final, mediante la observación e instrumentos validados y fiables.

Ficha Técnica de la Variable 1: Síndrome de Burnout

Nombre	: Maslach Burnout Inventory
Autores	: Maslach y Jackson
Año	: 1996
Procedencia	: España
Validación	: Muñoz
Actualización	: 2016
Administración	: Laboral y Adultos
Aplicación	: Individual y Colectiva
Número de ítems	: 22
Tiempo	: 15 a 20 minutos aproximadamente

Reseña histórica:

Se basó en el modelo de Maslach y Jackson (1981) quienes desarrollaron dicho inventario en el área clínica hospitalaria, para detectar el agotamiento emocional, realización personal del trabajo y la despersonalización, contiene siete alternativas de respuesta donde el 0 representa al nunca y el 6 a todos los días.

Consigna de aplicación

El grupo de personas a evaluar deberán seguir las siguientes instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados los cuales relatan el modo de

cómo pudo haberse sentido en el trabajo en los últimos meses. Se le solicita marca con una (x) lo habitual que considera o siente, según ha experimentado:

Calificación del instrumento

Se procede a la suma de las puntuaciones de cada predictor y se coteja de acuerdo a las tablas de valores.

Agotamiento emocional. Dimensión que posee 9 oraciones, donde el valor máximo es 54. A una puntuación mayor, significa mayor cansancio emocional. Predictores 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Despersonalización. Formada por 5 oraciones, el cual tiene como valor máximo 30. Mientras mayor sea el valor, mayor será la despersonalización. Predictores 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización personal. Posee 8 enunciados y su valor es 48. Este factor positivo e inversamente proporcional al grado de burnout. Predictores 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Propiedades Psicométricas Originales del instrumento

Maslach y Jackson (1981) sostienen que la validez fue generada por la consistencia interna obteniéndose un valor de .80 esto indica una excelente validez para su población, y en la confiabilidad del Alfa de Cronbach se evidenció una excelente fiabilidad en la dimensión agotamiento emocional (Sig.=.90), un nivel aceptable en despersonalización ($p=.79$) y en realización personal ($p=.71$). de igual manera, se ejecutaron diversos estudios para definir una estructura tridimensional del inventario.

Propiedades Psicométricas Peruana

Muñoz (2016) presentó en la adaptación peruana una validez a través de la correlación ítem – test, observándose que tuvieron valores mayores a .20, pero los ítems 5,15 y 16 fueron modificados para obtener luego una validez excelente para su aplicación. En cuanto a la fiabilidad del Alfa de Cronbach, se evidenció que el burnout a nivel general tuvo un valor de .79 siendo una fiabilidad aceptable.

Propiedades Psicométricas Piloto

La prueba piloto se desarrolló con un total de 50 policías administrativos, dándose uso del índice de homogeneidad, alcanzando un valor mayor a .20, el puntaje más alto fue de .814 y el más bajo fue de .271 calificando al instrumento como válido para su uso. También, se alcanzó un alfa de Cronbach de .930 siendo altamente fiable en el puntaje global de burnout y en sus dimensiones se encontró que cansancio emocional tuvo un valor de .842, despersonalización .775 y realización personal .823, esto indica que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad (Chávez y Rodríguez, 2018) (Ver anexo).

Ficha técnica de variable 2: Bienestar psicológico

Nombre : Scales of psychologic wellbeing-reduced

Año : 1999

Autor : Ryff

Adaptación : Chang

Año : 2016

Administración : personal o grupal

Duración : Aproximadamente entre 30 a 45 minutos.

Estructura : consta de 39 ítems.

Descripción : se presentó 6 alternativas de respuesta, donde 6 significa estar totalmente de acuerdo; 5 bastante de acuerdo; 4 muy de acuerdo; 3 moderadamente de acuerdo; 2 poco de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Reseña historia

Ryff (1989) sostiene que el instrumento se realizó en Estados Unidos, enfocado en la teoría de Maslow, crea el cuestionario para evaluar el bienestar psicológico de los individuos por medio de 6 dimensiones.

Consigna de aplicación

Lee atentamente cada enunciado y marca tu respuesta en cada una de ellas en base a lo que piensas o sientes en este último mes. Las alternativas de respuesta son: -estoy de acuerdo – ni de acuerdo ni en desacuerdo – estoy en desacuerdo.

Calificación

Inicialmente se requiere la verificación de los cuestionarios en referencia a su llenado total de cada enunciado. En el espacio para la corrección, se necesita invertir los siguientes ítems: 21,15,17,16 y 23 siguiendo la secuencia descrita a continuación: (1=6) (2=5) (3=4) (4=3) (5=2) (6=1). Luego de obtener las puntuaciones de cada factor, se procede a ubicar y ordenar cada valor encontrado según las categorías que pertenecen.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

El instrumento alcanzó un Alfa de Cronbach de .899 considerado una alta fiabilidad. Por medio del análisis factorial exploratorio, se halló un rango entre .40 a .78 llegando a un total de .80, siendo significativo para la población y refiriéndose de este modo a una validez de criterio, contenido y constructo (Ryft,1999).

Propiedades psicométricas peruanas

Para la adaptación peruana, Chang (2016) halló un nivel alto de validez, siendo el resultado del análisis confirmatorio, obteniéndose así un valor de .912. Así mismo, presentó un alfa de Cronbach de .94 indicando que el cuestionario es excelentemente fiable.

Propiedades psicométricas piloto

La prueba piloto, realizada con 50 participantes, alcanzó los siguientes resultados: por medio del índice de homogeneidad, donde se alcanzó un valor superior a .20 y un puntaje mayor de .819 y el menor de .220 mostrando ser válido para su aplicación. Así mismo, en el alfa de Cronbach tuvo un valor de .928 en el puntaje global de bienestar psicológico, seguido de sus dimensiones, donde auto aceptación tuvo un valor de .533, relaciones positivas .622, dominio del entorno

.766, autonomía .538, crecimiento personal .678 y propósito .715, calificada según Chávez y Rodríguez (2018) como altamente fiable.

3.5 Procedimientos

Se solicitó la licencia de uso a los creadores de los instrumentos, tanto para la variable del síndrome de burnout y bienestar psicológico. Paso a seguir fue recibir el consentimiento del coronel de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, lugar donde se ejecutó ambos estudios, piloto y muestra final; siendo esta última con un total de 115 participantes. Las pruebas fueron tomadas de manera presencial, considerando lo establecido para la prevención del COVID-19, tomando en cuenta la reserva de los datos y el tiempo de evaluación, se procedió a brindar el asentimiento informado a los participantes, aprobada por el coronel de la DIRCOTE, una vez resueltos los cuestionarios, se procedió a trasladar la información al programa Microsoft Excel y posteriormente, se exportaron al programa SPSS versión 25.0 para el correspondiente análisis estadístico y contraste de hipótesis, permitiendo encontrar, gráficos estadísticos de los resultados y explicarlas por medio de la discusión, conclusión y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

En relación a la presente investigación, se aplicaron dos instrumentos: el síndrome de burnout y bienestar psicológico en una población de policías. En los resultados del piloto se empleó el índice de homogeneidad y se tomó como referencia valores superiores a .20 y los inferiores es eliminado por ser indiferenciadores (Gómez, et al., 2018), en la fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach ya que es un tipo de consistencia interna para poder evaluar la magnitud de los ítems de los instrumentos (Celina y Campo, 2005). En la prueba de normalidad, se empleó a Shapiro Wilk, ya que se considera consolidada y tiene mayor potencia estadística entre las que se presenta actualmente, y determina si el estadístico es o no paramétrico. (Flores, et al. 2019).

El estudio pertenece a los estadísticos no paramétricos, utilizándose así las correlaciones de la Rho de Spearman. Mondragón (2014) determinó si las correlaciones pertenecen a una relación de tipo negativa o positiva y el grado de correlación de los mismos. En los resultados comparativos se empleó el estadístico

no paramétrico de la U de Mann Withney, ya que para Berlanga y Rubio (2012) sostienen que se emplea cuando tiene dos agrupaciones. A su vez, para los resultados descriptivos se usó el porcentaje y la frecuencia para saber los niveles de las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

La Asociación Médica Mundial, manifestó en la declaración de Helsinki los principios básicos que debe tener toda investigación (Manzini, 2000). Por otro lado, se encuentra la defensa de la intimidad, la vida, la salubridad y dignidad de los individuos. El investigador tiene la obligación de ampliar la información recolectada, con la ayuda de diversas fuentes de investigación y solicitar el apoyo de personas que posean conocimiento del fenómeno o instruidas en el tema para no instigar dudas en los evaluados.

En esta investigación, se tomó en cuenta el compromiso con la responsabilidad debida para desarrollar dicho estudio, sin la presencia de falsedades o plagio, es decir, se considerará la propiedad de los autores de cada párrafo citado o alguna información empleada en la investigación señalado por la Asociación de Psicología Americana (APA, 2019). Así mismo, se presentará un asentimiento informado de los evaluados en investigación (Ver anexo 11).

A sí también, se solicitó la autorización de los instrumentos para efectuar el desarrollo del piloto y de la muestra final (Ver anexo).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	n	S-W	p
Síndrome de burnout	115	.108	.001
Cansancio emocional	115	.11	.017
Despersonalización	115	.092	.154
Realización personal	115	.145	.001
Bienestar psicológico	115	.134	.000
Autoaceptación	115	.147	.000
Relaciones positivas	115	.190	.000
Dominio del entorno	115	.215	.000
Autonomía	115	.183	.000
Crecimiento personal	115	.234	.000
Propósito	115	.210	.000

Nota: SW: shapiro wilk // p: Significancia// n: muestra

En relación a la tabla 1, según la prueba de normalidad de Skapiro Wilk, las variables y sus dimensiones presentan un valor inferior a .05 ($p=.000$), ello indica que no se ajustan a una distribución normal, y en consecuencia se utilizará el estadístico de Rho de Spearman (Mohd y Bee, 2011).

Tabla 2*Correlación entre el síndrome de burnout y el Bienestar Psicológico*

<i>n</i> =115		Bienestar psicológico
	r_s	-.234*
Síndrome de burnout	<i>P</i>	.012
	<i>TE</i>	.055

Nota: r_s : Rho de Spearman // *TE*: tamaño del efecto // *p*: significancia estadística // *n*: muestra

En la tabla 2, se pudo notar que a través del estadístico r_s , la existencia de una correlación media indirecta entre las variables de estudio ($r_s = -.234$) según lo establecido por (Mondragón, 2014). Asimismo, se evidenció un efecto pequeño, según (Domínguez, 2017).

Tabla 3*Correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico*

<i>n</i> =115		Auto aceptación	Relaciones positivas	Dominio del entorno	Autonomía	Propósito	crecimiento personal
	r_s	-.314**	-.280**	-.056	-.182	-.085	-.240**
Síndrome de burnout	<i>p</i>	.001	.002	.555	.052	.365	.010
	<i>TE</i>	.098	.07	.003	.033	.007	0.05

Nota: *n*=muestra, r_s = coeficiente de correlación de Spearman, *IC95%*=intervalo de confianza del 95%, *p*=probabilidad de significancia, *TE*=tamaño del efecto, **p*. < 05, ***p* < .01

En la tabla 3, se pudo apreciar que existe una relación negativa media entre el burnout y tres dimensiones del bienestar: la autoaceptación tuvo un valor de ($r_s = -.314$), en relaciones positivas ($r_s = -.280$) y en el crecimiento personal ($r_s = -.240$), donde indican que es una relación considerable (Mondragón, 2014), respecto a las dimensiones dominio del entorno, autonomía y propósito, no existe relación,

debido a que el valor de la significancia fue mayor a .05. Por otro lado, se evidenció en las dimensiones del bienestar un efecto pequeño, según (Domínguez, 2017).

Tabla 4

Correlación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout

n=115		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Bienestar psicológico	r_s	.553**	-.091	.417**
	P	.000	.334	.000
	TE	.30	.008	.17

Nota: n=muestra, r_s = coeficiente de correlación de Spearman, IC95%=intervalo de confianza del 95%, p=probabilidad de significancia, TE=tamaño del efecto, *p. < .05, **p < .01

En la tabla 4, se encontró una relación altamente significativa, positiva de grado moderado entre el bienestar psicológico y el agotamiento emocional con un valor de ($r_s = .553$) y con realización personal con un valor de ($r_s = .417$). No se evidenció relación con la dimensión despersonalización, debido a que el valor de la significancia fue mayor a .05. Por otra parte, se evidenció un efecto mediano en el agotamiento emocional y un efecto pequeño en la despersonalización y realización personal, según (Domínguez, 2017).

Tabla 5

Diferencias entre el síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo

	Sexo	n	Rango promedio	U de Mann Whitney	p	R_{bis}
Síndrome de burnout	Hombre	84	59.04	1214.5	.581	.337
	Mujer	31	55.18			
Cansancio emocional	Hombre	84	58.7	1243.500	.712	.506
	Mujer	31	56.11			
Despersonalización	Hombre	84	58.94	1223.000	.617	.380
	Mujer	31	55.45			
Realización personal	Hombre	84	59.64	1164.000	.383	.146
	Mujer	31	53.55			

Nota: n: muestra; p: nivel de significancia; r_{bis} : tamaño del efecto

En la tabla 5, se pudo apreciar que no existen diferencias en el burnout y sus dimensiones, según el sexo, ya que su significancia es superior a .05. Se pudo evidenciar un efecto grande en el cansancio emocional y un efecto pequeño en el síndrome de burnout y sus dimensiones de despersonalización y realización personal.

Tabla 6

Diferencias entre el bienestar psicológico y sus dimensiones, según sexo

	Sexo	n	Rango promedio	U de Mann Whitney	P	<i>r_{bis}</i>
Bienestar psicológico	Hombre	84	55.54	1200.500	.191	.036
	Mujer	31	64.68			
Auto aceptación	Hombre	84	56.79	1161.500	.520	.027
	Mujer	31	61.27			
Relaciones positivas	Hombre	84	56.33	1162.500	.371	.137
	Mujer	31	62.53			
Dominio del entorno	Hombre	84	56.34	1124.500	.375	.140
	Mujer	31	62.5			
Autonomía	Hombre	84	55.89	1207.000	.257	.066
	Mujer	31	63.73			
propósito	Hombre	84	56.87	1073.500	.546	.298
	Mujer	31	61.06			
Crecimiento personal	Hombre	84	55.28	1095.000	.144	.020
	Mujer	31	65.37			

Nota: n: muestra; p: nivel de significancia; *r_{bis}*: tamaño del efecto

En la tabla 6, se pudo apreciar que no existen diferencias en el bienestar psicológico y sus dimensiones, según el sexo, ya que su significancia es superior a .05. Así también, se evidenció un efecto pequeño en las dimensiones del bienestar psicológico.

Tabla 7*Niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo*

n=115		Síndrome de burnout		Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
Sexo		<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Masculino	Alto	34	40.5%	33	39.3%	34	40.5%	34	40.5%
	Medio	28	33.3%	28	33.3%	18	21.4%	27	32.1%
	Bajo	22	26.2%	23	27.4%	32	38.1%	23	27.4%
Femenino	Alto	12	38.7%	13	41.9%	10	32.3%	9	29.0%
	Medio	6	19.4%	7	22.6%	8	25.8%	11	35.5%
	Bajo	13	41.9%	11	35.5%	13	41.9%	11	35.5%

Nota: *f*: frecuencia // %: porcentaje

En la tabla 7, se observa que existe un nivel alto en los hombres en: burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal al presentar valores (40.5%; 39.3%, 40.5% y 40.5%) respectivamente, presentando coincidencias en mujeres en las dimensiones burnout y agotamiento emocional al tener valores: (38.7%; 41.9%), sin embargo, difieren en despersonalización y realización personal al presentar valores (41.9%, 35.5%) presentando niveles medio bajo.

Tabla 8*Niveles del bienestar psicológico y sus dimensiones, según sexo*

n=115		Bienestar psicológico		Autoaceptación		Relaciones positivas		Dominio del entorno		Autonomía		Propósito		Crecimiento personal	
SEXO		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino	Alto	25	29.8%	27	32.1%	25	29.8%	18	21.4%	14	16.7%	22	26.2%	26	31.0%
	Medio	33	39.3%	31	36.9%	25	29.8%	35	41.7%	41	48.8%	33	39.3%	19	22.6%
	Bajo	26	31.0%	26	31.0%	34	40.5%	31	36.9%	29	34.5%	29	34.5%	39	46.4%
Femenino	Alto	13	41.9%	11	35.5%	12	38.7%	9	29.0%	8	25.8%	9	29.0%	13	41.9%
	Medio	10	32.3%	12	38.7%	8	25.8%	13	41.9%	15	48.4%	14	45.2%	8	25.8%
	Bajo	8	25.8%	8	25.8%	11	35.5%	9	29.0%	8	25.8%	8	25.8%	10	32.3%

Nota: f: frecuencia // %: porcentaje

En la tabla 8, se pudo encontrar que el sexo masculino presentó niveles medios en el bienestar psicológico con el 39.3% y el 36.9% en la dimensión autoaceptación, el 41.7% en el dominio del entorno, el 48.8% en la autonomía, el 39.3% en el propósito y en los niveles bajos las relaciones positivas con el 40.5% y en el crecimiento personal con el 46.4%. Por otra parte, en las mujeres se encontró que el 41.9% estuvo en el nivel alto de bienestar psicológico, el 38.7% en relaciones positivas y el 41.9% en crecimiento personal, además, se encontró en los niveles medios a la autoaceptación con el 38.7%, el 41.9% en el dominio del entorno, el 48.4% en la autonomía y el 45.2% en el propósito.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general fue, determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico, se pudo notar a través del estadístico r_s , la existencia de una correlación media indirecta entre las variables de estudio ($r_s = -.234$), estos resultados coinciden con el estudio de Pillco (2017) quien evidenció una relación inversa entre el burnout y bienestar psicológico ($r_s = -.518$) sin embargo no se asemeja con el estudio de León y Monzón (2017) quienes no encontraron una relación entre las variables de estudio ya que su puntaje en el nivel de significancia fue superior a .05. De esta manera, se pudo evidenciar que, a mayor burnout, existe menor bienestar psicológico en el trabajador, Maslach (2009) menciona que, el burnout en el trabajo es un tipo de síndrome psicológico que asocia una serie de respuestas estresoras multipersonales de manera crónica en el ambiente laboral, por ende, los trabajadores no pueden establecer un adecuado rendimiento debido a la alta demanda de actividades. Se concluye que se acepta la hipótesis general del estudio.

Como primer objetivo específico fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar, observándose que existe una relación negativa media entre el burnout y tres dimensiones del bienestar: autoaceptación tuvo un valor de ($r_s = -.314$), en relaciones positivas ($r_s = -.280$) y en el crecimiento personal ($r_s = -.240$), respecto a las dimensiones dominio del entorno, autonomía y propósito, no existe relación, debido a que el valor de la significancia fue mayor a .05. Estos resultados no coinciden con León y Monzón, ya que encontraron relación positiva entre el burnout y en la dimensión auto aceptación ($r_s = .362$). Se sostiene que, a mayor presencia de burnout, no se establece adecuadamente la autoaceptación, las relaciones positivas y el crecimiento personal en el trabajador, es decir, Ryff y Keyes (1995) explican que al ser de bajo nivel en la persona, no tiene un concepto claro de sí mismo en relación a su autoimagen o la valorización con su autoestima, no presenta relaciones confiables que ocasionen en el individuo una satisfacción y no establece un adecuado desarrollo potencial a nivel cognitivo, conductual y emocional. Se concluye, que se acepta la hipótesis específica del estudio.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del burnout, hallándose una relación positiva considerable entre el bienestar psicológico y el agotamiento emocional con un valor de ($r_s = .553$), una relación positiva media con realización personal ($r_s = .417$) y no se estableció una relación con la dimensión despersonalización, debido a que el valor de la significancia fue mayor a .05, estos resultados no se asemejan con el estudio de Vega (2017) quien encontró una relación negativa entre el bienestar y la dimensión agotamiento emocional con un valor de ($r_s = -.488$), una relación inversa con la dimensión realización personal ($r_s = -.484$) y no halló una relación con la despersonalización, debido a que su valor fue superior a .05. En este sentido, a mayor presencia de agotamiento, también habrá una alta presencia de realización personal, por ello Edelwich y Brodsky (1980) explican, la presencia de agotamiento y realización en el personal se da mayormente en los profesiones de la primera línea como enfermeros, policías, médicos, entre otros, puesto que tienen el deseo de ser la diferencia por ayudar a los demás y tienen como fin demostrar un sentido de poder, al tener niveles altos de entusiasmo, hay una probabilidad de presentar cansancio pero aumenta el grado de su satisfacción personal. Por otra parte, al no presentar relación con despersonalización puede deberse que cuando el trabajador no maneja sus sentimientos y actitudes, es por la carencia de sentimientos y lo expresan en conductas de rechazo hacia los trabajadores la cual culpa de la situación actual para burocratizar la relación con ellos. Se concluye, que se rechaza la hipótesis específica del estudio.

Como tercer objetivo específico fue determinar las diferencias al comparar el síndrome de burnout según el sexo, observándose que no existe diferencias debido a que su valor fue superior a .05. En este sentido, se puede indicar que ambas variables actúan de forma independiente con el sexo. Se tiene a la psicología positiva quien explica que es el intento de la comprensión cuál es lo adecuado para un buen estilo de vida, ya que por más que tengan experiencias desagradables pueden ignorarlas para continuar su trabajo sin tensiones y afrontar los conflictos y esto puede darse tanto en hombres como en mujeres (Park y Peterson, 2008). Se concluye, que se rechaza la hipótesis específica del estudio

Como cuarto objetivo específico fue determinar las diferencias al comparar el bienestar psicológico y sus dimensiones, según sexo, donde se pudo apreciar que no existen diferencias ya que su valor fue superior a .05. En este sentido, el modelo bifactorial desarrollado por Herzberg (1959) explica la génesis del bienestar psicológico en función de factores propios del hombre y de la mujer (percepción de reconocimiento, responsabilidad) y externos a ella (ambiente laboral, relaciones interpersonales). Igualmente, refirió que un cambio significativo en las relaciones interpersonales o en el ambiente laboral puede desembocar en el desarrollo del síndrome de burnout, ya que se puede evidenciar un déficit en el bienestar emocional en ambos trabajadores. Se concluye, que se rechaza la hipótesis específica del estudio.

Como quinto objetivo específico fue describir los niveles de burnout y sus dimensiones, observándose que ambos sexos tuvieron un nivel alto de burnout a nivel general, de igual manera resaltaron en la dimensión agotamiento emocional; solo los hombres tuvieron un nivel alto de despersonalización y realización personal, mientras que las mujeres presentaron un nivel bajo de despersonalización y un nivel medio de realización personal, estos resultados no coinciden con el estudio de Lauracio y Lauracio (2020) quienes evidenciaron que los profesionales obtuvieron un nivel bajo en agotamiento emocional, el 42,9% un nivel medio en la despersonalización y el 78,6% un nivel bajo en la realización personal. En referencia a los niveles del burnout en ambos sexos, se pudo notar que presentan niveles altos. Por ello Guerrero, et al. (2018) refieren, el burnout se origina en los colaboradores con ciertas dificultades en la salud y ocasiona la reducción de su producción por la carga laboral, es decir, es un tipo de estrés que presenta respuestas psicofísicas en la persona y como consecuencia de ello resulta ser un trabajador insuficiente o ineficaz.

Finalmente, como sexto objetivo específico fue describir los niveles del bienestar psicológico y sus dimensiones, se pudo encontrar que las mujeres tuvieron un nivel alto en bienestar psicológico a nivel general y en cuanto a las dimensiones ambos sexos predominaron en el nivel medio en cuanto a la autoaceptación, dominio del entorno, autonomía y propósito, por otro lado, los hombres presentaron un nivel bajo en relaciones positivas y las mujeres un nivel alto y finaliza con las mujeres en

el nivel alto de crecimiento personal y los hombres en el nivel bajo, estos resultados coinciden con el estudio de Pillco (2017) quien encontró un nivel bajo en el bienestar psicológico con el 92.7%, de igual forma en sus dimensiones con el 49.1% en el nivel bajo en auto aceptación, el 61.8% en relaciones positivas, el 81.7% en autonomía, el 52.7% en el dominio del entorno, el 69.1% en el crecimiento personal y el 50.9% en el propósito en la vida. De esta manera, al presentarse un nivel alto en las mujeres y un nivel medio en los hombres es porque presentan un desarrollo en su potencialidad y los trabajadores tienen un adecuado manejo de desarrollo, la expansión y apertura a nuevos logros, la cual hace que sus capacidades tanto cognitivo, conductual y emocional, permite evidenciar cambios y mejora de su autoconocimiento, relaciones confiables y productivas que ocasionan una satisfacción en las personas (Ryff, 1995).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se encontró que existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021.

SEGUNDA: Solo se encontró relación inversa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de auto aceptación, relaciones positivas y el crecimiento personal en el personal administrativo.

TERCERA: Se evidenció relación positiva entre el bienestar psicológico y las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal en el personal administrativo.

CUARTA: No se encontró diferencias en el burnout y sus dimensiones, según sexo en el personal administrativo.

QUINTA: No existen diferencias en el bienestar psicológico y las dimensiones autoaceptación y crecimiento personal, según el sexo en el personal administrativo.

SEXTA: Se identificó un nivel alto de burnout a nivel general en los hombres con el 40.5% y la dimensión más predominante fue el agotamiento emocional en un nivel alto en mujeres con el 41.9%.

SÉTIMA: Se encontró predominancia con un nivel alto de bienestar psicológico en las mujeres tanto a nivel general con el 41.9% y la dimensión crecimiento personal con el 41.9%.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar el presente estudio con otras variables de estrés laboral, depresión y calidad de vida laboral.

SEGUNDA: Proponer actividades extra laborales, que permita a los policías relajarse y salir del contexto de trabajo, 1 vez por semana, donde puedan realizar deporte, gimnasio, vínculos amistosos con el fin de motivarlos, manejo de su bienestar psicológico y mejorar el ambiente laboral.

TERCERO: Implementar estrategias de motivación en el personal administrativo con el fin de reducir los niveles de burnout en el centro de labores, a cargo del área de recursos humanos.

CUARTO: Fomentar la sensibilización del bienestar psicológico con ayuda del departamento de psicología donde los policías se valoren y sientan bien por la labor que cumplen, dar un buen trato al ciudadano y reducir la despersonalización en el personal administrativo policial.

QUINTO: Realizar el mismo estudio en un tiempo establecido para poder comparar los resultados que se obtuvo y observar si aumentó o disminuyó los niveles de burnout y bienestar psicológico, para seguir combatiendo dicho problema que afecta la salud mental del personal y emplear estrategias adecuadas que permita que la persona se sienta bien a nivel emocional y pueda realizar adecuadamente su trabajo.

SEXTO: Desarrollar talleres y técnicas de relajación, donde el personal administrativo pueda evitar o reducir el agotamiento emocional, así brindar una adecuada función y un buen manejo en su bienestar psicológico, realizado por el departamento de psicología.

SÉPTIMO: Emplear actividades de reconocimiento al personal administrativo por el buen desempeño en sus funciones, en determinados periodos de tiempos, para que refuercen el crecimiento personal y logren obtener resultados positivos en sus funciones, dirigido por el área de recursos humanos.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Aparicio, M. y Hereira, K. (2017). *Prevalence of Burnout Syndrome in administrative workers of Tránsito Departamental del Atlántico* *Revista Biociencias*. 13(1), 53-80. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-969990>
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Bedoya, E. (2017). Prevalence of the burnout syndrome in workers of a Colombian public hospital. *Revista Scielo*, 22 (11), 1-8. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n11/san052111.pdf>
- Bradley, H. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Sage Journals*. 15 (3), 1-3. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001112876901500307>
- Castillo, K, Cestagalli, N., Vernaza, J., Riveros, F., Bernal, L. y Quiñonez, A. (2019). *Variables associated with burnout syndrome in the health area of a clinic at Villavicencio, Colombia*. *Revista Psicología y Salud*. 29(1), 51-52. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2568/4463>
- Carlin, Maicon, y Garcés de los Fayos, E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. *Redalyc*, 26(1), 169-180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=167/16713758020>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. *Revista Aten Primaria*, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Chang, C. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico en practicantes pre profesionales de una universidad privada – Trujillo* [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21038>

- Celina, H. y Campos, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. *Revista Redalyc*, 14(4), 572-575.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- El-Sahli, L. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. El Manual Moderno.
- Flores, P., Muñoz, L. y Sánchez, T. (2019). *Study of the power of test for normality using unknown distributions with different levels of non-normality*. *Revista Perfiles*, 21(1), 1-8.
<http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles21Art1.pdf>
- Fredrickson, B. (2004). *The broaden-and-build theory of positive emotions*. *Revista The Royal Society*, 359(1449), 1367–1378.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1693418/>
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- García, F., Cova, F., Bustos, F. y Reyes, E. (2018). *burnout and psychological well-being of personnel of intensive care units*. *Dialnet*. 15(1). 23-38.
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2101>
- Guerrero, Á., Jaime, P. y Valverde, G. (2018). *Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior*. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 37(2), 17-23. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/síndrome-de-burnout-en-docentes-instituciones/docview/2062944771/se-2?accountid=37408>
- Gómez, A., Cerrada, R. y Rangel, R. (2018). *Validez del material educativo de un programa de educación ambiental- sanitario no formal*. *Revista Redalyc*, 22(71), 131-152.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35656002011/35656002011.pdf>
- Herzerberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley
- Hurtado, D. y Ramírez, R. (1998). *Metodología de la investigación*.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>
- Jany E. (1994). *Comprehensive market research*. McGraw-Hill

- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). *Burnout syndrome and job performance in health personnel*. *Revista Innova Educación*. 2(4), 544-554.
<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
- León, K. y Monzón, R. (2017). *Bienestar psicológico y síndrome de burnout en docentes de las I.E. de jornada escolar completa de dos distritos de la provincia de Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/954/Tesis%20Le%C3%B3n%20Alva%20y%20Monz%C3%B3n%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leiter, M. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: *The function of control and escapist coping patterns*. *Journal of Organizational Behaviour*. 12(1), 123-144.
https://www.researchgate.net/publication/211389983_Coping_Patterns_as_Predictors_of_Burnout_The_Function_of_Control_and_Escapist_Coping_Patterns
- Maicon C., Garcés E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. *Annals of Psychology*. 6(1), 169-180.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- McGrath, E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. Holt, Rinehart, & Winston.
- Manzini, J. (2000). Helsinki declaration: *ethical principles for medical research on human subjects*. *Scielo*. 6(2), 321-334.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of occupational behaviour*, 2(1), 99-113.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslow, A. (1968). *Toward a psychology of being*. Van Nostrand.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

- Ministerio de Salud. (2020). *Plan de salud mental en el Perú, 2020-2021*.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Ministerio de Salud. (2018). *Lineamientos de política sectorial en salud mental*.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>
- Mondragón, A. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>
- Organización Mundial de la Salud. (2003). Salud Mental.
https://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud mental.
<https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Gestión de la infodemia sobre la COVID-19: Promover comportamientos saludables y mitigar los daños derivados de la información incorrecta y falsa*. <https://www.who.int/es/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19-infodemic-promoting-healthy-behaviours-and-mitigating-the-harm-from-misinformation-and-disinformation>
- Patlán, J. (20113). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. *Revista Scielo*, 29(1), 445-455.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

- Park, N., y Peterson, C. (2008). Positive psychology and character strengths: Application to Strengths-based school counseling. *Professional School Counseling*, 12(2), 85–92. <https://doi.org/10.5330/PSC.n.2010-12.85>
- Waterman, A. (1993). *Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678–691. <https://psycnet.apa.org/record/1993-25585-001>
- Ryff, C. (1989). *Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging*. *International Journal of Behavioral Development*, 12(1), 35-55. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/016502548901200102>
- Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727. <https://psycnet.apa.org/record/1996-08070-001>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Salazar, Y. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal asistencial de salud en un hospital, Pueblo Libre – Lima*. [Tesis de pre grado Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47020?locale-attribute=es>
- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Revista Scielo*, 32 (1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sorce, A y Roberto, S. (2020). Factores psicosociales y Síndrome de Burnout entre los profesionales de servicios de salud mental. *Revista Scielo*. 28 (1), 1-11. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Qvm6b5FzSBCXTLLSsfTpRVd/?lang=es&format=pdf>
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout*. Editorial Espacio.
- Tamayo, M. (2003). *Técnicas de Investigación*. Editorial Mc Graw Hill.

Vega, E. (2017). *Relación entre el síndrome del burnout y bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicio de una entidad financiera estatal*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1499/ECVEGADV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
¿De qué manera se relaciona el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021.	Existe correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores administrativos de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021.	V1: Síndrome de burnout	
	Objetivos específicos O1: determinar la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico (autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y el propósito de vida) en el personal administrativo	Hipótesis específicas He1: existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico	Cansancio emocional	3,2,1,6,8,14,13,16 y 20
	O2: determinar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en el personal administrativo	He2: existe relación inversa y significativa entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout	Despersonalización	22,15,11,10 y 5
	O3: comparar el síndrome de burnout y sus dimensiones según sexo	He3: existe diferencia al comparar el burnout y sus dimensiones según sexo en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima son significativas	Realización personal	21,19,18,17,12,9,7 y 4.
	O4: comparar el bienestar psicológico y sus dimensiones según el sexo	He4: existe diferencia al comparar el bienestar psicológico y sus dimensiones según el sexo en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima son significativas.	V2: Bienestar psicológico	
	O5: describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo		Auto aceptación	34,25,17,8,11,7 y 1
O6: describir los niveles del bienestar psicológico y sus dimensiones, según sexo		Relaciones positivas	38, 31, 23, 18, 16, 13 y 2	
		Dominio del entorno	39,36,32,29,26,19 y 6	
		Autonomía	27,15,10,5 y 3	
		Propósito	37,30,24,21 y 4	
		crecimiento personal	35,33,28,22,20,14,12 y 9	

Anexo 02: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Síndrome de burnout	Maslach (2009) considera que el burnout laboral es un síndrome psicológico que implica de manera prolongada múltiples respuestas a estresores multipersonales crónicos en el entorno laboral.	Los puntajes fueron obtenidos por el cuestionario del síndrome de burnout, propuesto por Maslach (2009)	Cansancio emocional	1,2,3,4 y 6.	Ordinal
			Despersonalización	8,9,13,14, y 15.	
			Realización personal	5,7,10,11,12 y 16	
Bienestar psicológico	La Organización Mundial de la Salud (2013) refirió que es el equilibrio y bienestar de la mente de las personas es un elemento esencial en la definición de la salud,	Va a ser medida por los puntajes obtenidos por la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.	Auto aceptación	1, 7, 8,11, 17, 25,34	Ordinal
			Relaciones Positivas	2, 13, 16, 18, 23, 31, 38	
			Dominio del Entorno	6, 19, 26, 29, 32, 36, 39	
			Autonomía	3, 5, 10, 15, 27	
			Propósito en la vida	9, 12, 14, 20, 22, 28, 33, 35	
Crecimiento personal	4, 21, 24, 30, 37				

Anexo 03: Instrumentos

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) Autor: Maslach y Leiter 1996 Validado por: Urteaga 2017	
<p>A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>	
Nunca: 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes: 3	Algunas veces a la semana: 4
Diariamente:..... 5	
Por favor, señale el número que considere más adecuado:	
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado por el trabajo.	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.	

ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

Datos generales

Edad: _____

Sexo: _____

Estado Civil: _____

A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarlo marcando una equis(x).

Totalmente en Desacuerdo (1)

Desacuerdo (2)

Ligeramente en Desacuerdo (3)

Ligeramente de Acuerdo (4)

De Acuerdo (5)

Totalmente de Acuerdo (6)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6
	AUTO ACEPTACIÓN						
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas						
2	A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones						
3	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente						
4	Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos						
5	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
6	Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona						
	RELACIONES POSITIVAS						
7	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo						
8	No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar						
9	Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida						

10	A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo						
11	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla						
12	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
	AUTONOMÍA						
13	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría						
14	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
15	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas						
16	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo						
17	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí						
18	Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga						
19	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo						
20	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
	DOMINIO DEL ENTORNO						
21	En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida						
22	No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza						
23	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes						
24	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto						
25	Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida						
26	No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida						
	CRECIMIENTO PERSONAL						
27	Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen						

28	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
29	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad						
30	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo						
31	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro						
32	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para Mí						
33	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
	PROPÓSITO EN LA VIDA						
34	En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo						
35	Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí						
36	Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones						
37	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general						
38	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						
39	No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está						

Anexo 04: Ficha sociodemográfica

Ficha de datos

Edad.....

Grado de instrucción.....

Ocupación.....

Religión.....

N° de hijos.....

Estado civil.....

Anexo 05: Carta de presentación



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

Los Olivos, 19 de mayo de 2021

CARTA INV.N°1588 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Roberto Martín ZUÑIGA CUCHO
CORONEL PNP
JEFE DE ADMINISTRACION DE LA DIRCOTE PNP
Av. España N° 400 – Cercado de Lima.
Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **GOMEZ SULCA DAVID** con DNI N° **44981550** con código de matrícula N° 7002674832 y a la Srta. **RAMOS FLORES NATALIA FABIOLA**, con DNI 25829293 con código de matrícula N° 7002683067, estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRCOTE DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA, 2021**". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

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

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

Atentamente,



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

Anexo 06: consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (a), Srta.

Con el debido respeto, nuestros nombres son Gómez Sulca, David y Ramos Flores, Natalia; estudiantes de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Norte. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre “Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal administrativo de la DIRCOTE del distrito de Cercado de Lima, 2021”; para ello quisiéramos contar con su valiosa colaboración.

Ello consiste en la aplicación de dos instrumentos psicológicos:

Inventario del síndrome de burnout y la Escala de Bienestar Psicológico.

De aceptar su participación, afirmamos haber sido informado de todos los procedimientos y en caso de alguna duda se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.: Gómez Sulca, David y Ramos Flores, Natalia

Yo _____

con DNI: _____ acepto participar en la investigación.

FIRMA

Anexo 07: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento

V1: Síndrome de burnout

The screenshot shows a LinkedIn profile for David GOMEZ SULCA, an undergraduate student at Universidad Inca Garcilaso de la Vega. The profile includes a search bar, navigation icons (Inicio, Mi red, Empleos, Mensajes, Notificaciones, Yo), and a 'Tengo interés en...' button. The 'Tu panel' (Your dashboard) section shows '1' for 'Quién ha visto tu perfil' and '0' for 'visualizaciones del artículo'. Below this are settings for 'Modo para creadores de contenido' (Desactivado), 'Mi red', and 'Marcapáginas'. A message thread is open with M. Eloisa M. The message text reads: 'CERCA DEL 2017, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento adaptado por su persona, Inventario de Síndrome de Burnout, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos. Agradecemos por antelación nos brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así proseguir con el desarrollo del proyecto de investigación. En esta oportunidad hacemos propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal, Dios Guarde a Ud.' The response from M. Eloisa M. is: 'Buenas tardes David. Conforme. Saludos'.

V2: Bienestar psicológico

The screenshot shows a Gmail interface with a browser window open to a Gmail inbox. The email is from Theresa M BERRIE <berrie@wisc.edu> dated 'mar, 18 may 7:51'. The subject is 'para mí'. The email content is: 'Greetings, All requests to use the Ryff Psychological Well-being Scales should initially be sent directly to the scales' author, Dr. Carol Ryff, at: cryff@wisc.edu. She looks over all requests before directing me or someone else how to respond on her behalf. Thank you, -- Theresa Berrie UW-Madison Institute on Aging'. The interface includes a search bar, navigation icons, and a sidebar with 'Redactar', 'Recibidos', 'Destacados', 'Pospuestos', 'Meet', and 'Hangouts'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, system tray, and date/time (09:21 9/07/2021).

Anexo 08: Resultados adicionales

Tabla 9

Validez de índice de homogeneidad del Inventario del Síndrome de Burnout

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
X1	,765	,924
X2	,705	,924
X3	,765	,924
X4	,309	,931
X5	,414	,930
X6	,451	,929
X7	,765	,924
X8	,603	,926
X9	,705	,924
X10	,530	,928
X11	,312	,931
X12	,814	,922
X13	,279	,932
X14	,312	,931
X15	,814	,922
X16	,765	,924
X17	,271	,933
X18	,765	,924
X19	,814	,922
X20	,665	,925
X21	,375	,930
X22	,814	,922

Tabla 10

Confiabilidad del alfa de Cronbach del Inventario del Síndrome de Burnout

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	Síndrome de burnout	0.930	22
Síndrome de burnout	Cansancio emocional	0.842	9
	Despersonalización	0.775	5
	Realización personal	0.823	8

Tabla 11*Validez de índice de homogeneidad de la Escala de Bienestar Psicológico*

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B01	,500	,926
B02	,457	,926
B03	,519	,926
B04	,373	,927
B05	,472	,926
B06	,345	,927
B07	,420	,927
B08	,218	,929
B09	,479	,926
B10	,272	,928
B11	,365	,928
B12	,561	,925
B13	,279	,928
B14	,715	,923
B15	,285	,928
B16	,715	,923
B17	,367	,927
B18	,268	,928
B19	,606	,925
B20	,503	,926
B21	,556	,926
B22	,593	,925
B23	,492	,926
B24	,715	,923
B25	,311	,928
B26	,383	,927
B27	,595	,925
B28	,220	,928
B29	,706	,923
B30	,646	,925
B31	,390	,927
B32	,750	,923
B33	,418	,927
B34	,534	,926
B35	,726	,925
B36	,350	,927
B37	,396	,927
B38	,748	,924
B39	,819	,923

Tabla 12*Confiabilidad del alfa de Cronbach de la Escala del Bienestar Psicológico*

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Bienestar psicológico	Bienestar psicológico	0.928	39
	Autoaceptación	0.533	7
	Relaciones positivas	0.622	7
	Dominio del entorno	0.766	7
	Autonomía	0.538	6
	Propósito	0.678	5
	Crecimiento personal	0.715	8