



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE **Psicología**

“SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN
AGENTES POLICIALES DE UNA COMISARIA DEL
DISTRITO DE CARABAYLLO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Jacqueline Julia Gutierrez de la Torre

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios
<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cristian Eduardo Sarmiento Pérez	43203074
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mauro Héctor Cerón Salazar	09749588
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Yony Alberto Salinas Durand	45519352
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A Dios, quien con su amor majestuoso y puro nos daba la fortaleza necesaria para continuar con el presente trabajo. A nuestros padres, personas invaluable, cuyo ejemplo han sido motor y guía de nuestras vidas. A nuestros hermanos y amistades, quienes nos brindaron su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por la vida y por la salud durante todo nuestro camino y en especial en medio de esta pandemia. A mi familia quienes son mi principal motivación e inspiración para lograr mis metas y sueños. A mis maestros quienes me brindan conocimientos y guía para poder desarrollar y fortalecer mis conocimientos a nivel científico y con responsabilidad social.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	26
1.3. Objetivos	27
1.4. Hipótesis	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	57
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de Síndrome de Burnout, según sexo de los agentes policiales	36
Tabla 2. Niveles del Síndrome de Burnout en los agentes policiales	37
Tabla 3. Niveles de la dimensión Agotamiento emocional en los agentes policiales	38
Tabla 4. Niveles de la dimensión Despersonalización en los agentes policiales	40
Tabla 5. Niveles de la dimensión Realización personal en los agentes policiales	41
Tabla 6. Niveles de Agresividad, según sexo de los agentes policiales	43
Tabla 7. Niveles de Agresividad en los agentes policiales.....	44
Tabla 8. Relación entre el Síndrome de Burnout y la Agresividad en los agentes policiales	46
Tabla 9. Relación entre la dimensión Agotamiento emocional y la Agresividad	47
Tabla 10. Relación entre la dimensión Despersonalización y la Agresividad.....	48
Tabla 11. Relación entre la dimensión Realización personal y la Agresividad	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los Niveles del Síndrome de Burnout, según sexo	36
Figura 2. Distribución de los Niveles del Síndrome de Burnout.....	38
Figura 3. Distribución de Niveles de la dimensión Agotamiento	39
Figura 4. Distribución de niveles de la dimensión Despersonalización.....	40
Figura 5. Distribución de niveles de la dimensión Realización personal.....	42
Figura 6. Distribución de los Niveles de Agresividad, según sexo	43
Figura 7. Distribución de los niveles de Agresividad	45

RESUMEN

La presente investigación titulada “Síndrome de Burnout y Agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020” tiene como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales pertenecientes a la comisaria ya mencionada. La metodología usada es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal y de alcance correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por la totalidad del cuerpo policial de una comisaria ubicada en el distrito de Carabayllo (78 efectivos entre varones y mujeres). La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos fueron: Maslach Burnout Inventory (MBI) y Cuestionario modificado de agresividad de Buss – Durkee. Los resultados encontrados muestran que existe una relación significativa y directa con fuerza de correlación muy alta entre el Síndrome de Burnout y la Agresividad ($Rho 0,9$), esto quiere decir que, a mayor síndrome de burnout, mayores índices de agresividad. Por lo que se concluye que existe relación directa entre el síndrome de burnout y la agresividad, en donde el síndrome de burnout es uno de los factores que determinan los índices de agresividad en los agentes policiales.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de Burnout, Agresividad, comisaria, agentes policiales.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El síndrome de burnout, representa una problemática a nivel mundial, puesto que es de naturaleza cambiante. Estos cambios tienen implicancias subjetivas, repercutiendo en la vida psíquica de los trabajadores, el cual se ha convertido en un problema de carácter general en la sociedad moderna actual (Rodríguez, 2010).

A nivel mundial para la Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) el síndrome de burnout es la consecuencia de las manifestaciones de una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos del individuo, para hacer frente a dichas demandas. Además, estas exigencias se encuentran asociadas al diseño laboral y las relaciones laborales, condicionadas a los requerimientos, recursos y necesidades del trabajador; y nace a partir de una respuesta adaptativa caracterizada por una serie de eventos externos que la persona percibe como demandas físicas y psicológicas (OIT, 2016).

En ese sentido, el síndrome de burnout caracterizado por generar sentimientos de desgaste y de los propios recursos emocionales, una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas, una reducida realización personal, un desinterés en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo (Rosado y Almanza, 2011). De esta manera, resulta importante indagar sobre como el síndrome de burnout produce estos daños a nivel de la salud fisiológica, psicológica-conductual y rendimiento laboral en los efectivos policiales.

En América Latina para Díaz y Gómez (2016), afirman que el horizonte de exploración acerca del burnout sigue una directriz y fundamento en lo paradigmático y metodológico, en congruencia a estudios desarrollados en países que ya vienen investigando acerca de este fenómeno. En los países latinoamericanos no hay evidencia de estructuras o modelos conceptuales acerca del burnout. Por lo que, resulta conveniente el uso de teorías y técnicas de medición, diseñadas en países desarrollados e industrializados. Además, el desarrollo económico y laboral en Latinoamérica distan de parámetros particulares, condicionados por diversos factores acordes a la cultura de cada país en particular. En ese sentido, resulta insuficiente seguir lineamientos y métodos de evaluación diseñados en otros contextos, puesto que no permiten determinar la salud laboral o la presencia de burnout en América latina.

Un estudio realizado en efectivos policiales de la Ciudad de México, encontró que alrededor del 44,6% presentaron burnout, lo cual es equivalente a lo hallado en otras investigaciones con poblaciones que tienen otras profesiones, como médicos o personal de salud. No obstante, se halló diferencias a nivel de dimensiones, en donde los efectivos policiales presentaron un mayor nivel en lo que respecta a la realización personal (36,9%), seguido de la despersonalización (16,8%) y por último el agotamiento emocional (6,6%). Contrariamente, el personal de salud mostró niveles más elevados en los que respecta a la dimensión agotamiento emocional a comparación de otras dimensiones. Por ende, podría establecerse que las condiciones laborales o gestión administrativa de la policía en la Ciudad de México, genera un menor indicador de realización personal a diferencia de las otras dimensiones (Sánchez, 2011).

Otro de los efectos de impacto negativo en el ámbito laboral de los efectivos policiales respecto a su desempeño y posición jerárquica, comprende la incidencia de

agotamiento emocional. En donde, parte la necesidad de una mayor preparación de estos profesionales para preservar su bienestar. Teniendo en cuenta, la dificultad de minimizar las demandas de manejo emocional, dadas las características de la actividad policial, se recomienda adoptar acciones para desarrollar habilidades socioemocionales (Coelho, Bendassolli, y Guedes, 2017).

En el Perú, según el diario Gestión (2014), afirman que más del 78% de trabajadores peruanos ha sido víctima en algún momento de sobre carga laboral. Asimismo, señalan que jóvenes entre 18 y 30 años, son propensos a tolerar niveles elevados de estrés laboral, que en algunas circunstancias da paso al síndrome de burnout, sobre todos los hombres a comparación de las mujeres (Castañeda, 2015). Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA, 2015), realizó una investigación sobre la prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales, encontrando como resultado que el 31.4% de trabajadores presentan niveles medio de estrés. Mientras que, las personas entre las edades de 30 a 39 años evidencian niveles más elevados de estrés laboral con un 44.5%.

Una encuesta realizada por IPSOS Perú indicó para el diario el Comercio que la Policía Nacional del Perú (PNP) tiene la gran labor de mantener la tranquilidad y la armonía a los ciudadanos, pero también debe obtener la confianza de la población. Esta labor es relativamente complicada, puesto que según la encuesta nacional halló que el 66% de los limeños desconfía de los agentes del orden. En Lima más del 27% de los consultados confía en la Policía Nacional y un 7% decide no opinar sobre ello. Los resultados de la encuesta en el ámbito nacional son muy similares a los de Lima: desconfían 65%, confían 28% y no opinan 7%. Una aproximación a este efecto de

disconformidad y de la desaprobación de los agentes policiales, podría estar asociada a las constantes situaciones de estrés que están sometidos el personal policial y que de esta manera no puedan manejar situaciones puntuales. Además, la falta de personal, la insatisfacción laboral y las largas jornadas laborales pueden estar relacionadas (Biblioteca Nacional de la Magistratura, 2016).

Para Pool (2020) quien con su investigación busco conocer cómo manejan el control, la tolerancia y la agresividad frente al estrés 32 agentes de la Policía Nacional del Perú. Los resultados, en contraste con un grupo de comparación, reflejan que los agentes de policía tienden a evitar percibir y procesar aquellas situaciones que generan malestar, ya sea dentro como fuera de su labor; debido a que les cuesta organizar sus recursos para enfrentar estas experiencias. Ello limita el procesar y elaborar la agresión, lo que desencadena reacciones impulsivas frente a un contexto estresante. De igual manera, se observan diferencias en el manejo de los estresores en relación con el contexto, horario de trabajo y años de servicio.

En tanto, Gutiérrez (2012) quien investigó sobre la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en una muestra de 130 Sub oficiales de la policía Nacional del Perú del Escuadrón de Minti en la Ciudad de Arequipa, quienes presentaron niveles bajos en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y un alto nivel en realización personal. Lo cual, implica que, a mayores niveles de inteligencia emocional, menores manifestaciones del Síndrome de Burnout y además expresado en altos niveles de Realización Personal.

Para Romero (2015) quien investigó sobre las relaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera a

través de conductas agresivas, en un grupo de 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú perteneciente a una unidad de emergencia de Lima, donde mostraron un nivel de cólera asociado a conductas agresivas, con los niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, así como la presencia de expresión de cólera y baja realización personal. Por lo que se evidencia que existen factores propios de la profesión y organización policial, así como factores que responden a la realidad de la PNP en el contexto peruano que podrían predisponer a estos efectivos policiales a padecer del síndrome de burnout, y a experimentar y expresar conductas agresivas con una forma desadaptativa.

Según Valladares (2017) quien investigó sobre la prevalencia del síndrome de burnout en 64 agentes policiales, en donde el 20.3% presento niveles altos del síndrome de burnout. A nivel de dimensiones halló que para el desgaste emocional obtuvo 56.3% de grado medio, la dimensión despersonalización el 43.8% nivel medio y la dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio.

Por otra parte, algunos efectos relacionados con el síndrome de burnout como la tensión, aislamiento, baja autoestima, insensibilidad, depresión, sentimientos de culpa actitudes negativas, podrían conducir a la agresividad, puesto que, al estar relacionada a la parte de afectividad y emotividad, podría vincularse a un conjunto de manifestaciones comportamentales tales como: golpear, insultar, amenazar, gritar en forma desmedida, etc. (Chapi, 2012). Por ende, es importante señalar que toda conducta que implica violencia es agresiva, pero no toda conducta agresiva implica violencia.

Para Chapi (2012) señala que la agresividad forma parte de un entorno relacionado a las emociones y en gran medida se manifiesta antes situaciones que

implican un aumento en la actividad de la persona para generar las mismas. Por tanto, la agresividad es la manifestación de una conducta que infringe daño alguno, ante una exposición de patrones negativos que den de manera personal, ambiental y en la convivencia social. Por lo que surge la interrogante acerca de cómo se relaciona el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo.

Ante ello, el cuerpo policial pertenecientes a la comisaria de Carabayllo son quienes poseen la gran labor de mantener la tranquilidad y armonía entre los ciudadanos, al igual que a las de otras jurisdicciones. Sin embargo, la población presenta desconfianza y se siente disconforme y desaprueba la labor policial. Además, se encuentran sujetos a constantes situaciones estresantes propias del trabajo policial, así como aquellos problemas de organización como la falta de personal, la insatisfacción laboral y las largas jornadas laborales, aspectos que podrían traer como consecuencia la presencia del síndrome burnout caracterizado por sensaciones de tensión, aislamiento, baja autoestima, insensibilidad, depresión, sentimientos de culpa actitudes negativas, cuyo efecto desencadenante podrían conducir a la presencia de conductas agresivas en los agentes policiales.

En cuanto a la justificación de la investigación, se divide en tres aspectos importante, las cuales son las siguientes:

A nivel teórico, permite organizar, sistematizar y crear conocimiento a partir de la indagación de teorías relacionadas al síndrome de burnout y la agresividad, mediante la búsqueda información fidedigna postuladas en fuentes de información primaria situadas en libros, artículos de carácter científico y trabajos de tesis. Con la finalidad de aportar a

la comunidad científica a partir de los resultados que se obtengan, con el fin de poder ser útil para futuras investigaciones semejantes en nuestra realidad nacional y acordes a la problemática planteada.

Mientras que, a nivel práctico, desde esta perspectiva se plantea conocimientos relevantes acerca de la problemática; es decir, que tanto el síndrome de burnout como los niveles de agresividad, son producto de una serie de manifestaciones físicas y emocionales, como parte de un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos del individuo, para hacer frente a dichas demandas. Estos a su vez producen daños a nivel fisiológico, psicológico-conductual y afectan el rendimiento laboral en los efectivos policiales. Por lo que resultó de suma importancia evaluar el estado psico-emocional de los efectivos policiales, puesto que con los resultados se podría llevar a cabo talleres y charlas preventivas promocionales sobre cómo mejorar el ambiente laboral y disminuir los posibles casos que presenten niveles elevados de burnout y agresividad entre los efectivos policiales evaluados.

Por último, a nivel social, el estudio tiene trascendencia social porque estuvo orientada a conocer el síndrome de Burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo quienes serán los beneficiados directos. Los resultados podrán servir como fuente de referencia o diagnóstico situacional que podrán ser usados como insumo para plantear soluciones estratégicas y ayudar al planteamiento de programas de intervención en la institución mencionada. Del mismo modo con los resultados se podrán elaborar propuestas de intervención a nivel de jurisdicción policial, en donde se pueda desarrollar un trabajo conjunto a otras jurisdicciones y evaluar el alcance de la problemática.

Para los antecedentes de investigación, se hizo una revisión escalonada de los diferentes alcances de investigación en motores de búsquedas virtuales y repositorios institucionales, para determinar aquellos antecedentes que más se ajusten a la problemática planteada. En ese sentido, se escogió a los siguientes antecedentes a nivel internacional y nacional:

A nivel internacionales tenemos estudios como el de Rodríguez, Ospina y Crizólogo (2019) en su trabajo “Análisis del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional como Estrategia de Prevención en la Policía Nacional de Colombia”. En donde se tuvo como objetivo describir los factores de riesgo laboral que se asocian al síndrome de Burnout en agentes policiales. Para el método se hizo uso del enfoque cuantitativo de diseño no experimental de alcance descriptivo. Se hizo de los instrumentos: Cuestionario de datos sociodemográficos y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). La población estuvo conformada por 253 efectivos, de los cuales fueron seleccionados 49 efectivos policiales. Entre los principales resultados se obtuvo que el síndrome de Burnout se asocia al cansancio emocional y/o mental, un agotamiento y aburrimiento laboral, ocasionando desgaste y apatía en el trabajo. En ese sentido, el burnout se ve catalogado como un cansancio emocional que conlleva a una ruptura del individuo con los ámbitos que lo rodean, especialmente el ámbito laboral. Por lo que, puede concluirse que el quemarse en el trabajo en los efectivos policiales produce un efecto de desgaste y condiciones negativas en la salud mental de los efectivos.

En el trabajo de Bravo (2019) sobre “El Feedback como método para reducir el Burnout y el comportamiento violento de los policías hacia la comunidad”. El cual tuvo

como objetivo determinar si el Feedback entre la policía y la ciudadanía influye en los niveles de burnout y puede prevenir el comportamiento violento del personal policial. En cuanto a la metodología este es de enfoque mixto de diseño experimental; se hizo uso del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Para la población se trabajó con 30 efectivos policiales, pertenecientes a las brigadas de seguridad. Entre los principales de resultados se obtuvo que los servidores policiales enfrentan altos niveles de estrés como consecuencia de sus actividades laborales lo que produce niveles elevados del síndrome de burnout, este efecto origina comportamientos violentos en sus grupos sociales y personas cercanas. Además, los servidores policiales y la ciudadanía carecen de empatía en sus funciones y actividades diarias lo que ocasiona enfrentamientos entre las partes. Por ende, puede concluirse que los agentes policiales pueden utilizar el feedback como un método para poder acercarse a la ciudadanía y mejorar sus relaciones interpersonales y de esta manera evitar comportamientos violentos.

En tanto Rodríguez (2015) en su tesis “Estilos comunicacionales en el trabajo y niveles de agresividad en los agentes de la Jefatura Provincial de Pichincha de la Dirección Nacional de la Policía Especializada en Niños”. Con el objetivo de identificar la relación entre los niveles de estilos comunicacionales y niveles de agresividad en los agentes policiales. El método aplicado fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de alcance correlacional. Se hizo uso de los instrumentos, Test de los principales estilos comunicacionales (AMAUTA, I) y el Inventario de Hostilidad de Buss-Durkee. La muestra estuvo conformada por 31 agentes policiales. Se encontró que existe una relación inversa estadísticamente significativa entre los niveles de los estilos comunicacionales y los niveles de agresividad. Por lo que puede concluirse, que los

estilos comunicacionales predominantes son de tipo normativo y analítico, los cuales influyen en la reactividad a agresividad, generando relaciones interpersonales inadecuadas.

En tanto a nivel nacional, investigaciones como la de Gonzales (2017) en su tesis titulado “Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017”. Con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de burnout y la agresividad en los efectivos policiales del distrito de Comas. En relación al método este fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de tipo correlacional. Se hizo uso de las pruebas de Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Agresión de Buss y Perry. Se contó con una muestra de 236 efectivos policiales. Entre los principales resultados se obtuvo que el Síndrome de burnout y la agresividad se relacionan de manera positiva y muy significativa. Además, se obtuvo que las variables edad, tiempo de servicio y grado presentan diferencias significativas a nivel del puntaje de Agresividad en los efectivos policiales. Por lo que puede concluirse que los efectivos policiales que presentan niveles elevados del síndrome de burnout presentan conductas agresivas.

Para Romero (2015) en su estudio “Burnout y cólera como manifestación de conductas agresivas en policías de una unidad de emergencia de Lima”. En donde se tuvo como objetivo determinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales. El método fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y alcance correlacional. Se utilizó los instrumentos, el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). La

población estuvo compuesta por 59 efectivos policiales. Entre los resultados se obtuvo que existe una relación estadísticamente significativa entre experimentar cólera (cólera estado y cólera rasgo) y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal. Por lo que puede concluirse que existen factores propios de la profesión y organización policial, así como factores que responden a la realidad de la PNP en el contexto peruano que podrían predisponer a estos efectivos policiales a padecer del síndrome de burnout, y a experimentar y expresar cólera de manera perjudicial.

Para Saldaña (2019) en su trabajo “Estrategias de Afrontamiento y Síndrome de Burnout de los suboficiales de la división de investigación de robos de la Dirincri de Lima, 2017”. El cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en los suboficiales de la DIRINCRI-PNP. La metodología aplicada fue de tipo básica de nivel descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal; además, se hizo uso de los instrumentos: Inventario de Estrategias de afrontamiento y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La población estuvo conformada por 201 agentes de los cuales se seleccionó a 133 suboficiales. En los resultados se obtuvo que existe una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout de los suboficiales de la división de investigaciones y robos, en donde puede apreciarse que, a mayor nivel en las estrategias de afrontamiento, menores serán los niveles del síndrome de burnout. Por lo que se concluye que los efectivos policiales hacen uso de estrategias afrontamiento adecuadas para disipar efectos negativos provocados por la sobrecarga laboral y por las condiciones propias de la ardua labor diaria.

En tanto Zuazo (2018) en sus tesis “Burnout y Calidad de Vida Profesional en Policías de Lima Metropolitana”. En donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida en los efectivos policiales de Lima metropolitana. En cuanto al método este fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, y de alcance correlacional. Los instrumentos fueron, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), la Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP - 35) y una ficha de datos sociodemográficos. La muestra estuvo compuesta por 200 efectivos policiales de las jurisdicciones de Lima. Entre los resultados se evidencia una correlación inversa negativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida, así como en las dimensiones. Por lo que puede evidenciarse que el incremento en los niveles del síndrome de burnout reduce los niveles en la calidad de vida de los efectivos policiales. Por lo que se concluye que este efecto negativo propio del ámbito laboral de los agentes policiales, podría estar influyendo en el impacto de vida y sus estratos situacionales de los efectivos policiales.

Bases teóricas

Síndrome de Burnout

En relación a las bases teóricas para el presente estudio se determinó lo siguiente:

Parta la variable, Síndrome de burnout, se indicó que existente una serie de conceptualizaciones, tal es el caso de Maslach quien señala, que el Burnout como un estado de estrés crónico que es producido por un contacto con las personas que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional; además afirma que este síndrome se podía subdividir en tres dimensiones. (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997).

El desarrollo de este Síndrome aparece como respuesta al estrés laboral crónico y este a su vez aparece cuando fallan las estrategias de manejo de los estresores laborales a los que están sometidos diariamente (Gil-Monte, 2003).

Asimismo, el Síndrome de Burnout o de quemarse por el trabajo tiene como principales síntomas los bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización. El primer nivel, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la autoevaluación de cada trabajador con una mirada negativa, esto viene a afectar su desempeño laboral en general y genera un descontento con cada uno de ellos y por ende crea una insatisfacción. El segundo nivel, agotamiento emocional se refiere a cómo afecta el síndrome a su nivel afectivo, pues sienten que ya no pueden más, esto crea en cada persona una experiencia de estar emocionalmente agotado. El tercer nivel, la despersonalización se podría definir como la distorsión y desarrollo de las actitudes y sentimientos, viéndolos de manera negativa. (Gil-Monte, 2003).

Etapas del Síndrome de Burnout

Para Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías y Suárez (2006), para diagnosticar el Síndrome de Burnout, el paciente debe de pasar por las siguientes etapas:

En la etapa 1, la situación de estrés producido por un desequilibrio percibido por la persona percibe un desequilibrio entre demandas laborales y los recursos materiales y humanos. Para etapa 2, el individuo realiza un sobre-esfuerzo para adaptarse a las demandas. En la etapa 3, aparece el síndrome de Burnout con los componentes descritos. Por último, en la etapa 4, la persona afectada se convierte en un peligro en lugar de una ayuda a los destinatarios que se le presta el servicio.

Álvarez y Fernández (1991), clasifican los síntomas del Burnout en Psicosomáticos, Conductuales, Emocionales y Defensivos:

En los Psicosomáticos se caracterizan por presentar fatiga crónica, dolores de cabeza y musculares, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, problemas de peso, hipertensión y malestares fisiológicos en general.

En los Conductuales tenemos el absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo que pueden llegar al suicidio.

En los Emocionales se encuentran el distanciamiento afectivo, irritabilidad, desconfianza, celos excesivos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo.

Causas del síndrome de burnout

La falta de autonomía profesional, el trato brindado al cliente, los conflictos de rol, la ambigüedad, disminución de las oportunidades de realización personal, inadecuada retroalimentación positiva, la falta de control sobre las operaciones de la biblioteca, las situaciones de no ganar, la carga de trabajo de forma continua pesada y los factores de estrés en el entorno físico (Huprich, 2007).

Consecuencias del síndrome de burnout

Una mirada general a las consecuencias del Burnout nos deja ver que es un problema de consecuencias múltiples tanto en el ámbito personal como organizacional, afectando las relaciones interpersonales de la persona y además dejando una vulnerabilidad de sufrir enfermedades psiquiátricas, mayor facilidad para la adicción a

drogas, ausentismo y disminución del rendimiento laboral, dificultades para trabajar en grupo, mayor tendencia a equivocarse, alteraciones en la memoria y aprendizaje hasta llegar a adoptar trastornos de índole sexual (Gutiérrez, et al., 2006).

Entre las múltiples consecuencias del Síndrome de Burnout, resaltan entre las principales la retirada del lugar de trabajo, los efectos sobre la vida privada que conllevan a los problemas familiares, trastornos sexuales, aislamientos, etc.; también se puede resaltar la ausencia de la búsqueda de un trabajo. (Weber & Reinhard, 2000).

En tanto, Vega (2005), clasifica las consecuencias del Síndrome de Burnout en dos: Consecuencias para el trabajador y Consecuencias para la organización o lugar de trabajo.

Para el trabajador, el SBO es un mecanismo de afrontamiento ante una situación estresante. En esta situación, el apoyo social juega un papel importante, puesto que puede proveer de herramientas y proteger al individuo de los factores de riesgo del SBO. En el individuo las consecuencias más importantes son las alteraciones psicosomáticas (problemas para dormir, cefalea, gastritis, úlcera, alteraciones cardiorrespiratorias, etc). También se presenta deterioro cognitivo, deterioro afectivo (depresión, ansiedad) y cambios actitudinales.

Para la organización, tener trabajadores que sufren el SBO trae como consecuencias accidentes, bajo rendimiento laboral, ausentismo por parte de los empleados, sabotajes, etc.

Dimensiones del síndrome de burnout

Para Maslach & Jackson (1981), desarrolló tres dimensiones que posteriormente fueron incluidas como escalas del Maslach Burnout Inventory (MBI).

Agotamiento emocional, generado por una notable disminución de los recursos emocionales de la persona junto con un marcado sentimiento de que no tenemos nada más que ofrecer, acompañados de la presencia de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad.

Despersonalización, en esta dimensión hay un desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia el trato con los usuarios y colegas. Esto termina produciendo en la persona la idea de que el origen de los problemas está en las personas que lo rodean.

Realización personal, finalmente, se desarrolla la percepción de que han desaparecidos los objetivos que tenían planeado alcanzar en su trabajo junto con un sentimiento de fracaso y baja autoestima.

Agresividad

Para Buss & Perry (1992) quienes afirman que la agresividad, en relación a la búsqueda de satisfacer carencias en el sujeto, pero en algunos casos termina convirtiéndose en una necesidad, negativa, en función al contexto circunstancial de carácter psicológico y social. Contrariamente, otros autores sostienen que la agresividad forma parte de una ventaja de carácter propiamente social, como desenlace de una implicancia individual y vital en la persona.

Tipos de conductas agresivas

Según Berkowitz (1990), determina lo siguiente:

Agresividad física; Se da a partir del impacto continuo de un cuerpo o de un elemento en contra de los opositores, mediante la manifestación de golpes o presiones.

Agresividad verbal; Producida a través de la expresión o enunciado que implica ironía, broma, uso de alias para referirse a otros, prolongación de murmullos ladinos, chismorreo, etc. Sin embargo, según otros autores, conductas tales como cotillear o extender rumores pertenecerían a una agresividad de tipo indirecta porque el agresor no desafía directamente a la víctima.

Agresividad gestual; Compuesta por una serie de afirmaciones de rechazo, hacia otra persona, sobre lo que hace o siente, con gestos de desagrado. Gestos como el dar la espalda, mirar por encima del hombro, sacar la lengua, gestos con los dedos o el no contestar y mirar en forma desafiante, son algunas de las tantas conductas agresivas que implican el uso de gestos.

Dimensiones de la agresividad

Para determinar las dimensiones de la agresividad se tomó en cuenta a los autores Buss y Durke (2006), los cuales son los siguientes:

Irritabilidad; Disposición a estallar a la menor provocación. Esto incluye temperamento irascible, refunfuños, exasperación y grosería.

Agresión verbal; La agresión verbal es definida como una respuesta vocal que descarga estímulos nocivos sobre otro organismo. Es una acción negativa expresada

tanto en el estilo como en el contenido de la palabra. El estilo incluye discusión, gritos y alaridos; el contenido inserta amenazas, insultos y la crítica en demasía.

Agresión indirecta; En la agresión indirecta la persona odiada no es atacada directamente sino por medios desviados. También denominada no dirigida, el cual consiste en una descarga de acción negativa contra nadie en particular.

Agresión física; La agresión física puede definirse como un ataque contra un organismo dirigido a diferentes partes del cuerpo (brazo, piernas, dientes) o por el empleo de armas (cuchillo, cachiporra, revólver). La víctima debe ser un organismo, lo que significa que el origen del estímulo adverso debe ser (directo o indirecto) otro organismo.

Resentimiento; Se entiende generalmente en el sentido de rencor, frecuentemente inconsciente, de envidia u odio impotente, que se manifiesta en críticas, comentarios o insinuaciones que desprestigian.

Sospecha; Es la proyección de hostilidad hacia otros. Esto varía desde el simple hecho de ser desconfiado y cauto hasta creer que otros son derogatorios o que planean hacer daño.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020?

1.2.2. Problemas específico

1. ¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020?
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020?
3. ¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020?

1.3. Objetivos

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

1.3.1. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.
2. Determinar la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.
3. Determinar la relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

1.4. Hipótesis

H1: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y la agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

1.4.1. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No, existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No, existe relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020.

H0: No, existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para efectos del presente estudio, se tomó al enfoque cuantitativo, en donde a través del uso de cuestionarios se evaluaron las variables y se tomó la prueba de hipótesis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que los estudios de características cuantitativas están basados en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría.

El diseño empleado fue el no experimental, puesto que no realizarán ningún tipo de manipulación de muestra, sólo se hará el recojo de la información y observación del fenómeno para un posterior análisis (Hernández, et al., 2014).

En lo que respecta al corte de investigación, se hizo uso del corte transaccional, debido a que se recogerá los datos en un momento en el tiempo y no se volverán a realizar ninguna otra toma de muestra posterior (Hernández, et al., 2014).

El alcance del estudio fue correlacional, debido a que los estudios con esta característica tienen como propósito principal, determinar la evidencia de relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández, et al., 2014).

2.2. Población y muestra

Para la presente investigación se evaluó a una población determinada que, para Hernández et al., (2014) corresponde a un grupo o conjunto de casos que concuerdan en un mismo contexto y presentan características definidas.

En ese sentido, la población estuvo constituida por 78 varones y mujeres que conforman el cuerpo policial de una comisaria en el distrito de Carabaylo.

El presente estudio fue realizado a través de un censo que evaluó a la totalidad de la población. En cuanto, al muestreo fue no probabilístico e intencionado, debido a que se recopiló la información de los casos disponibles para desarrollar el proyecto (Hernández et al., 2014).

2.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- ✓ Efectivos policiales entre 20 a 55 años de edad.
- ✓ Ambos sexos
- ✓ Que se encuentren desempeñando sus funciones dentro de la jurisdicción del distrito de Carabaylo
- ✓ Efectivos que acepten participar en el estudio y den su consentimiento.

Exclusión

- ✓ Efectivos que presenten alguna sanción o suspensión laboral.
- ✓ Aquellos que sean cambiados constantemente de dependencia policial.
- ✓ Quienes reciban algún tratamiento o impedimento psicológico que le impida llenar las evaluaciones.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnica de recolección de datos

Para la presente investigación se hizo uso de encuestas, donde Hernández, et al., (2014) señalan que representa un método de recopilación de datos a través de enunciados o cuestionamientos que abordan un tema particular.

2.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizaron cuestionarios, los cuales permiten obtener información oportuna sobre el tema planteado, estos compuestos por elementos que permiten puntualizar el propósito de estudio y dar una visión real del fenómeno (García, 2002).

Variable 1: Síndrome de burnout

Nombre	: Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autor	: Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981 - 1986
Adaptación	: Fernández (2002)
Aplicación	: Individual o grupal
Duración	: 10 a 15 minutos
Materiales	: Prueba psicológica, cuadernillo y plantilla de respuestas.
Objetivo	: Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Validez

La validez obtenida en el Perú por Fernández (2002) dentro de un muestreo peruano en 453 evaluados, a través de un análisis factorial confirmatorio que mostró la adecuación del modelo, además del uso de la prueba de Káiser-Meyer-Olkin se obtuvo un resultado de 0.61, así mismo junto al test de esfericidad de Bartlett, apoyan este análisis en el que se tiene una varianza de 55.54%, con lo cual se determina que la prueba es válida para evaluar el Síndrome de Burnout.

Confiabilidad

En el contexto peruano, Fernández (2002), realizó las estandarizaciones de la prueba del síndrome de Burnout, aplicándolo a una muestra poblacional de 264 sujetos obteniendo como resultado de alfa de Cronbach entre .74 y .78.

Variable 2: Agresividad

Nombre	: Cuestionario modificado de agresividad de Buss – Durkee
Autor	: Buss – Durkee (1957)
Adaptado	: Ortiz (2017)
Objetivo	: Medir los niveles de agresividad
Población	: Adolescente y adultos.
Administración	: Individual o grupal
Descripción	: Comprende 91 ítems, distribuidos en sus seis dimensiones. Con una escala y valores de: cierto (0) y (1) falso. Aplicado en forma individual y en un tiempo de 20 minutos.

Validez

En el Perú en una de las investigaciones más reciente para determinar la validez de la prueba, se realizó un análisis de constructo y de contenido, obtenidos mediante la técnica del test-retest. Además, se procedieron a realizar análisis de validez discriminante utilizando la correlación ítem- total, es decir, entre cada uno de los ítems de la escala y su puntaje total, considerándose un nivel de confianza de $p \leq .01$ (Ortiz, 2017).

Confiabilidad

La confiabilidad de la prueba fue a través de la prueba Kuder- Richardson (KR-20), teniendo como resultado un índice de KR-20, equivalente a 0,67; por lo que, se considera como aceptable (Ortiz,2017).

2.4. Procedimiento

Sé solicitó una reunión con el director de la institución policial y de esta manera poder recibir la autorización para la ejecución del presente estudio. Asimismo, se informó al director sobre la finalidad del estudio y lo conveniente de llevarlo a cabo en la institución a su cargo.

Posteriormente, se acordó las fechas para la recopilación de datos e información a los efectivos policiales, sobre la investigación y entrega del consentimiento informado. Luego de la entrega del consentimiento, se procederá a detallar los pasos que se seguirán en las evaluaciones:

- A. Se hizo mención sobre la finalidad del presente estudio y la importancia de su participación, haciendo énfasis en la sinceridad a la hora del llenado de los datos, respetando la privacidad del participante.
- B. Se entregó los cuestionarios, Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario modificado de agresividad de Buss – Durkee, se dará algunos alcances sobre el llenado de la pruebas e indicaciones pertinentes.
- C. Por último, se recogió todas las pruebas correctamente llenadas por los participantes.

Por último, se llevó a cabo la corrección de las pruebas evaluadas y se procederá a crear la base de datos en el programa Excel, para luego pasarlo a un programa estadístico y realizar el análisis estadístico pertinente.

2.5. Procedimiento del análisis de datos

Para el análisis de los datos se procedió a hacer uso del programa SPSS versión 26, en donde se realizará el análisis descriptivo e inferencial de las variables principales, síndrome de burnout y agresividad. En un primer momento, el análisis descriptivo fue demostrado mediante el uso de frecuencias, porcentajes. Se analizó la normalidad de las variables a través de la prueba de kolmogorov Smirnov. Posteriormente, para el análisis inferencial y prueba de hipótesis se midió el grado de relación entre el síndrome de burnout y la agresividad, mediante el uso de la prueba de Spearman,

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación, estuvo basada en la autenticidad y veracidad científica, asimismo se afirma que se respetó los derechos intelectuales de los autores citándolos correctamente en conformidad con las Normas Internacionales de Citas y Referencias (APA). Por otro lado, se consideró que el estudio cumple con las exigencias académicas, en cuanto a la aplicación de los cuestionarios, formatos, permisos y el consentimiento informado para los participantes. Además, se conservó el anonimato, así como el respeto hacia el evaluado(a) durante todo el momento que dure la prueba. No obstante, los instrumentos utilizados fueron protegidos, respecto a las respuestas obtenidas que sirvieron, para la creación de la base de datos y análisis estadístico. Además, se tuvo en consideración los códigos de ética del Colegio de psicólogos y principios establecidos por la Universidad Privada del Norte.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se dará a conocer los resultados obtenido en la presente investigación, en relación a las variables Síndrome de burnout y agresividad en agentes policiales de una comisaria, en donde se buscará comprobar la hipótesis planteada previamente.

Ambas variables medidas a través de instrumentos con cuentan una validez y confiabilidad a en nuestra realizada nacional, fueron a analizados y correlacionados por el Coeficiente de Rho Spearman, los cuales serán presentados a través de tablas y figuras, mediante un análisis descriptivo y posteriormente un análisis inferencial.

3.1 Análisis descriptivo

Resultados descriptivos del síndrome de burnout

Tabla 1.

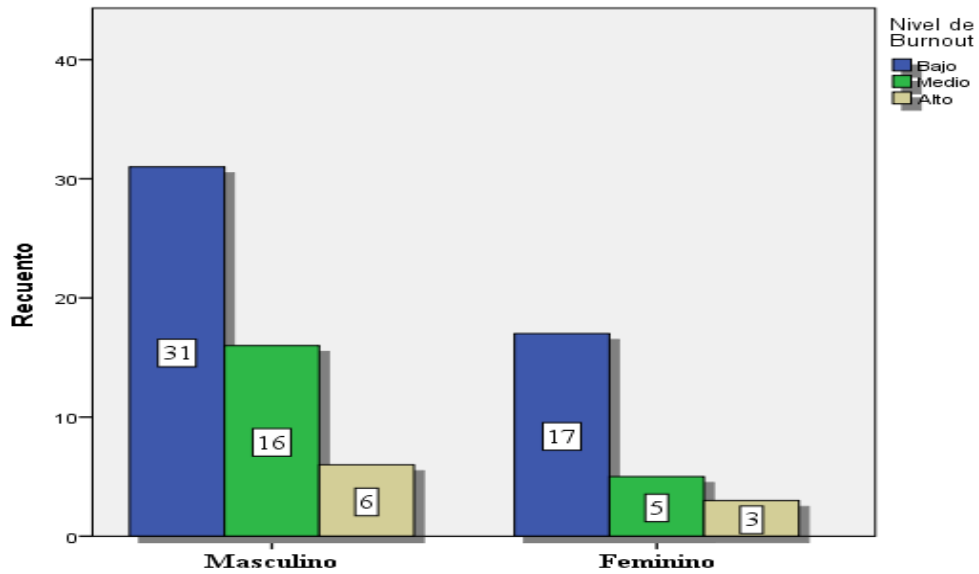
Niveles de Síndrome de Burnout, según sexo de los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
sexo	Masculino	31	16	6	53
	Femenino	17	5	3	25
Total		48	21	9	78

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos de los cuestionarios aplicados a los agentes policiales, analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 1.

Distribución de los Niveles del Síndrome de Burnout, según sexo de los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos de los cuestionarios aplicados a los agentes policiales, analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se observa en la tabla 1 y figura 1, de los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial de una comisaría del distrito de Carabaylo, 31 efectivos del sexo masculino y 17 del sexo femenino presentan un nivel bajo, 16 efectivos del sexo masculino y 5 del sexo femenino presentan un nivel medio y 6 efectivos del sexo masculino y 3 del sexo femenino presentan un nivel alto en los niveles del Síndrome de Burnout.

Tabla 2.

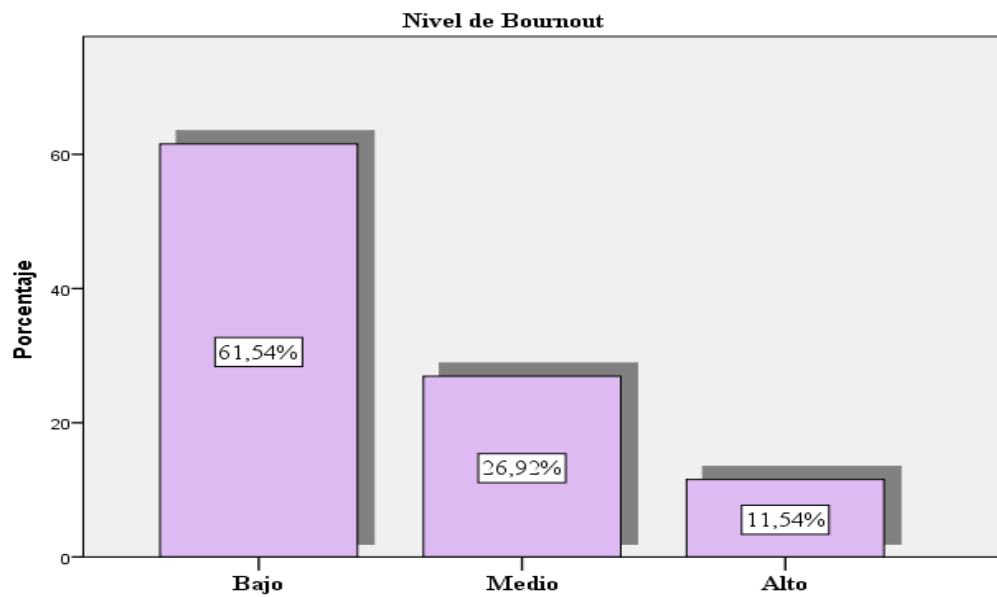
*Niveles del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de una
comisaría del distrito de Carabaylo, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	48	61,5	61,5	61,5
Medio	21	26,9	26,9	88,5
Alto	9	11,5	11,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 2.

Distribución de los niveles del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se aprecia en la tabla 2 y figura 2, se mide el nivel del Síndrome de Burnout evaluado en los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial de la comisaría del distrito de Carabayllo. En donde, se observa que el 61,5% posee un nivel bajo, seguido del 26,9% un nivel medio y el 11,5% un nivel alto en los niveles del Síndrome de Burnout. Por lo que, se puede apreciar que el mayor nivel que prepondera en los efectivos policiales en una comisaría del distrito de Carabayllo, es el nivel bajo.

Tabla 3.

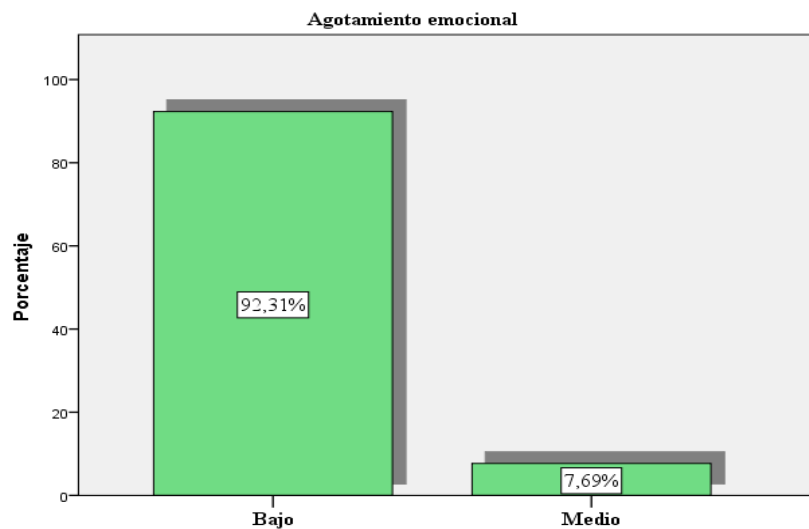
*Niveles de la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de
Burnout en los agentes policiales de una comisaría del distrito de
Carabayllo, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	72	92,3	92,3	92,3
Medio	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 3.

*Distribución de los Niveles del agotamiento emocional en los agentes
policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.*



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se aprecia en la tabla 3 y figura 3, se mide el nivel de la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout evaluado en los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo. En donde, se observa que el 92,3% posee un nivel bajo, seguido del 7,7% un nivel medio. Por lo que, se puede apreciar que el mayor nivel en la dimensión Agotamiento emocional que prepondera en los efectivos policiales en una comisaría del distrito de Carabayllo, es el nivel bajo.

Tabla 4.

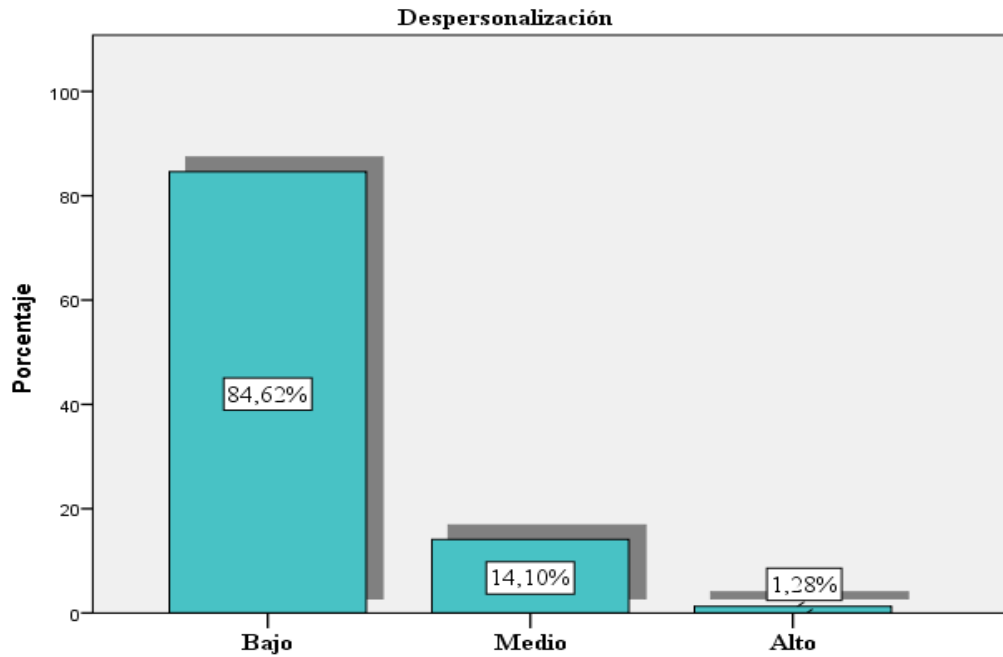
Niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	66	84,6	84,6	84,6
Medio	11	14,1	14,1	98,7
Alto	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 4.

Distribución de niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se aprecia en la tabla 4 y figura 4, se mide el nivel de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout evaluado en los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo. En donde, se observa que el 84,6% posee un nivel bajo, seguido del 14,1% un nivel medio y un 1,3% un nivel alto. Por lo que, se puede apreciar que el mayor nivel en la dimensión Despersonalización que prepondera en los efectivos policiales en una comisaría del distrito de Carabayllo, es el nivel bajo.

Tabla 5.

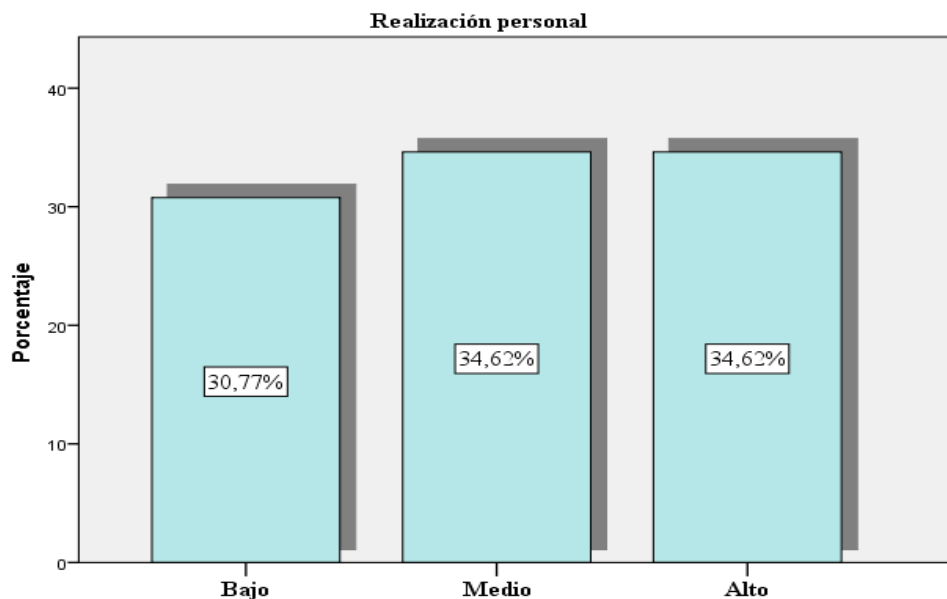
Niveles de la dimensión Realización personal en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	30,8	30,8	30,8
Medio	27	34,6	34,6	65,4
Alto	27	34,6	34,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 5.

Distribución de niveles de la dimensión Realización personal del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 5, se mide el nivel de la dimensión Realización personal del Síndrome de Burnout evaluado en los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo. En donde,

se observa que el 34,6% posee un nivel alto, el 34,6% un nivel medio y el 30,8% un nivel bajo. Por lo que, se puede apreciar que existe un nivel medio alto en la dimensión Realización personal en los efectivos policiales en una comisaría del distrito de Carabayllo.

Resultados descriptivos de la agresividad

Tabla 6.

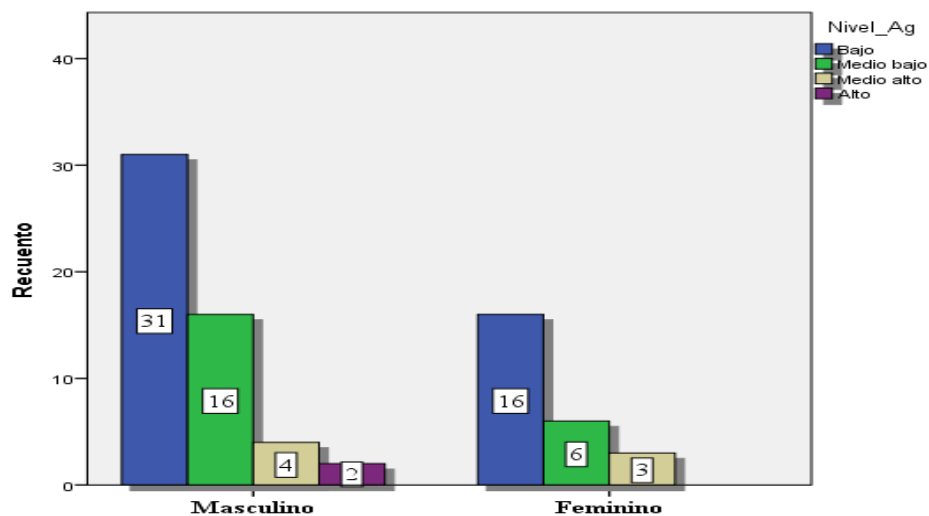
Niveles de Agresividad, según sexo de los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

	Sexo	Nivel de Agresividad				Total
		Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto	
	Masculino	31	16	4	2	53
	Femenino	16	6	3	0	25
	Total	47	22	7	2	78

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos de los cuestionarios aplicados a los agentes policiales, analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 6.

Distribución de los Niveles de Agresividad, según sexo de los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos de los cuestionarios aplicados a los agentes policiales, analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se observa en la tabla 6 y figura 6, de los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo, 31 efectivos del sexo masculino y 16 del sexo femenino presentan un nivel bajo, 16 efectivos del sexo masculino y 6 del sexo femenino presentan un nivel medio bajo, 4 efectivos del sexo masculino y 3 del sexo femenino presentan un nivel medio alto y por último 2 efectivos del sexo masculino presenta un nivel alto en los niveles de Agresividad.

Tabla 7.

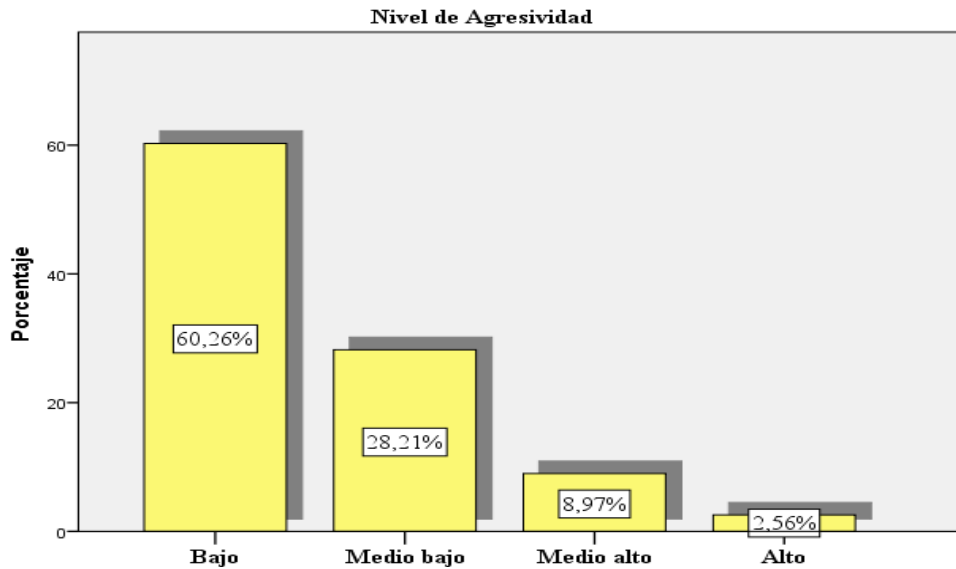
Niveles de Agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	47	60,3	60,3	60,3
Medio bajo	22	28,2	28,2	88,5
Medio alto	7	9,0	9,0	97,4
Alto	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario modificado de agresividad de Buss – Durke aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Figura 7.

*Distribución de los niveles de Agresividad en los agentes policiales
de una comisaría del distrito de Carabaylo, 2020.*



Fuente: Elaboración propia en base al análisis de los resultados extraídos del Cuestionario modificado de agresividad de Buss – Durke aplicado a los participantes y analizados mediante el programa estadístico SPSS v. 26, 2020.

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 7, se mide el nivel de Agresividad evaluado en los 78 efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabaylo. En donde, se observa que el 60,3% posee un nivel bajo, seguido del 28,2% un nivel medio bajo, seguido del 9,0% un nivel medio alto y un 2,6% un nivel alto en los niveles de Agresividad. Por lo que, se puede apreciar que el mayor nivel que prepondera en los efectivos policiales en una comisaría del distrito de Carabaylo, es el nivel bajo.

3.2 Análisis inferencial

Hipótesis general

H1: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y la agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Tabla 9.

Relación entre el Síndrome de Burnout y la Agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

			Agresividad
Rho	Síndrome	Coefficiente de correlación	,900**
Spearman	Burnout	Sig. (bilateral)	,000
		N	78

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de correlación mediante el uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman analizado a través del programa estadístico SPSS v. 26, 2020. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede apreciar en la tabla 8, existe una correlación directamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Agresividad en los efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo, en donde se puede observar un valor de significancia de ($P=0,000$) y fuerza de correlación muy alta. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), existe relación entre el Síndrome de Burnout y la agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Hipótesis específicas 1

H1: Existe relación directa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No existe relación directa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Tabla 10.

Relación entre la dimensión Agotamiento emocional y la Agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

		Agotamiento emocional
Rho de	Coeficiente de correlación	,289*
Spearman	Agresividad Sig. (bilateral)	,010
	N	78

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de correlación mediante el uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman analizado a través del programa estadístico SPSS v. 26, 2020. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede apreciar en la tabla 9, existe una correlación directamente significativa entre la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y la Agresividad en los efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo, en donde se puede observar un valor de significancia de (P=0,010) y una fuerza de correlación baja. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación directa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No existe relación directa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Tabla 11.

Relación entre la dimensión Despersonalización y la Agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

		Despersonalización
Rho de	Coefficiente de correlación	,606**
Spearman	Agresividad Sig. (bilateral)	,000
	N	78

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de correlación mediante el uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman analizado a través del programa estadístico SPSS v. 26, 2020. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede apreciar en la tabla 10, existe una correlación directamente significativa entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y la Agresividad en los efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo, en donde se puede observar un valor de significancia de (P=0,000) y una fuerza de correlación alta. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación directa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

H0: No existe relación directa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

Tabla 12.

Relación entre la dimensión Realización personal y la Agresividad en los agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo, 2020.

		Realización personal
Rho de	Coefficiente de correlación	,-740**
Spearman	Agresividad Sig. (bilateral)	,000
	N	78

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de correlación mediante el uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman analizado a través del programa estadístico SPSS v. 26, 2020. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede apreciar en la tabla 11, existe una correlación inversa entre la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout y la Agresividad en los efectivos policiales que conforman el cuerpo policial en una comisaría del distrito de Carabayllo, donde se puede observar un valor de significancia de (P=0,000) y una fuerza de correlación alta y negativa. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabayllo en el año 2020.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020. Luego de la recolección de datos y su análisis respectivo a través del coeficiente de correlación de Spearman, se alcanzó un p-valor de 0.00 y un valor del Rho de .900 entre el Síndrome de Burnout y la Agresividad en los efectivos policiales lo cual indica una relación directamente significativa y una fuerza de correlación muy alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis del investigador que menciona que existe relación entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de dicha comisaria. Esto significa que el Síndrome de Burnout se encuentran directamente relacionado al desarrollo de la Agresividad, pues el estrés laboral incrementa la irritabilidad que puede aumentar las conductas agresivas. Al respecto, Gonzales (2017) en su investigación “*Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías del distrito de Comas, Lima 2017*”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de burnout y la agresividad en los efectivos policiales, encontró que a mayores niveles de estrés mayores niveles de agresividad; es decir, que los policías que se encuentran expuestos a niveles más altos de estrés pueden presentar conductas agresivas, corroborando los resultados obtenidos en la presente investigación. Aunque en la presente investigación existan diferencias metodológicas comparado con otros estudios, los resultados no han sido diferentes, encontrando similitudes en el grado de relación directa en cada una de las poblaciones analizadas. Asimismo, Cardona et al. (2017) en su en su investigación “*Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga*

Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador” con el objetivo de identificar el síndrome de sobrecarga laboral y cómo afecta la autoestima de los agentes policiales, encontró casi la totalidad de la población estudiada presentó baja autoestima y 19% síndrome de burnout pues los agentes policiales tienen un nivel alto en relación al cansancio o desgaste emocional, concluyendo que los agentes policiales pueden verse afectados por su labor y el desgaste del trabajo diario, así como factores familiares que podrían estar influyendo en la salud de los efectivos. De forma similar Chapi (2012) el síndrome de burnout tiene repercusiones en aspectos como la tensión, aislamiento, baja autoestima, insensibilidad, depresión, sentimientos de culpa actitudes negativas y agresividad, porque al estar relacionada a la parte de afectividad y emotividad, podría vincularse a un conjunto de manifestaciones comportamentales tales como: golpear, insultar, amenazar, gritar en forma desmedida, etc.

Respecto al primer objetivo específico, se buscó determinar la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de burnout y los niveles de agresividad en agentes policiales. Esta relación se sustenta por anteriores investigaciones de las variables mencionadas y cuentan con un soporte teórico que confirma los resultados obtenidos. En ese sentido, la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y la Agresividad en los efectivos policiales tienen correlación directamente significativa ($\rho = ,289^* p < 0.05$) y una fuerza de correlación baja, es decir a mayores niveles en la dimensión de Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y mayores niveles de Agresividad. Además, Romero (2015) en su estudio encontró relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima, además, se halló altos niveles de agotamiento

emocional y despersonalización; la expresión de cólera y baja realización personal; concluyendo que existen factores propios de la profesión y organización policial, así como factores que podrían predisponer a estos efectivos policiales a padecer del síndrome de burnout, y a experimentar y expresar cólera de manera perjudicial.

Para el segundo objetivo específico se buscó determinar la relación entre la despersonalización del síndrome de burnout y los niveles de agresividad en efectivos policiales, para lo cual se notó en los resultados relación significativa y directa entre ambas variables investigadas ($\rho^{\circ} = ,606^{**}$ $p < 0.05$) y una fuerza de correlación alta, es decir a mayores niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout mayores niveles de Agresividad. Al respecto, Schaible y Six (2016) manifiestan que las demandas de organización, estabilidad y control en las situaciones de emergencia en los policías perjudican la expresión de sus emociones frente a eventos desagradables aumentando los niveles despersonalización. Por consiguiente, Zuazo (2018) encontró que la despersonalización del síndrome de burnout está relacionada distanciamiento emocional y podría generar respuestas agresivas

En caso del tercer objetivo específico, buscó determinar la relación entre la realización personal del síndrome de burnout y los niveles de agresividad en agentes policiales, obteniendo como resultado que existe una relación significativa e inversa entre ambas variables investigadas ($\rho^{\circ} = , -740^{**}$ $p < 0.05$) y una fuerza de correlación alta, es decir a mayores niveles de la dimensión de realización personal del síndrome de burnout menores serán los índices de Agresividad. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Romero (2015), quien encontró que, a mayores niveles de realización personal del síndrome de burnout, menores son los niveles de agresividad en los agentes

policiales. Esto significa que la realización personal del síndrome de burnout se encuentra inversamente relacionado al desarrollo de conductas agresivas.

Por lo expuesto, debido a los hallazgos encontrados, se confirma que los contenidos y dimensiones del síndrome de burnout están relacionadas a la Agresividad en agentes policiales, puesto que las personas que ejercen esta profesión se encuentran a expuesto a trabajos altamente estresantes que aumentan la posibilidad de presentar conductas agresivas, de cólera o ira en agentes de la policía. Esto se encuentra sustentado en los resultados obtenidos en las distintas investigaciones presentadas en los antecedentes (Romero, 2015; Gonzales, 2017; Cardona et al., 2017; Chapi, 2012). Si bien, no todos los autores mencionan explícitamente esta relación en sus bases teóricas, las distintas evidencias recogidas tanto en esta investigación como en los antecedentes reflejan que la relación es significativa, encontrándose una oportunidad de revisión teórica con los resultados encontrados en la realidad. Finalmente, debido a que la muestra estudiada es pequeña en comparación a otras investigaciones, es decir no es representativa por ende se sugiere que se pueda realizar una investigación en una población más amplia con el propósito de encontrar mayor evidencia que permita conocer más sobre la relación entre las variables estudiadas en la presente investigación.

Limitaciones

Debido a que la recolección de datos se realizó en el contexto de pandemia Covid-19 y aislamiento social la aplicación de los instrumentos fueron de manera virtual lo cual ocasiono algunas dificultades para obtener los datos, ya que no se pudieron absolver las dudas de los participantes de forma adecuada y controlar estímulos externos. Asimismo, podría existir sesgo de deseabilidad social en los participantes,

pues estos podrían llenar las encuestas buscando mostrar cualidades positivas sin necesariamente poseerlas. Por ello, los resultados podrían verse afectados por estos factores. Además, la muestra de policías no es representativa a nivel nacional por lo que los resultados no pueden ser generalizado a otras comisarias del Perú.

Implicancias

Dentro del plano teórico de investigación se pudo apreciar que los resultados de la presente investigación permitieron dar a conocer acerca de estas dos variables abordadas, en donde pudo evidenciarse una relación directa entre las mismas, si bien representa un factor negativo desfavorable para esta población en particular, resulta de suma relevancia haber identificado con el propósito de generar medidas preventivas que les permite a loa agente policiales hacer frente a estas manifestaciones psicológicas.

Como parte de un aporte teórico, la investigación representa ser de gran importancia, puesto que sirve como un antecedente para futuras investigaciones y con ello pueda indagarse más a fondo sobre estas variables en particular y tener una noción más explícita del fenómeno de investigación.

Estos resultados a nivel social, permitirán la realización de talleres grupales y sesiones individuales en los policías de la comisaria ya mencionada, considerando un porcentaje de los participantes presenta niveles de estrés laboral medios y altos presentes, de esta manera se podrán reducir los niveles de agresividad. También se podrá enseñar a los policías estrategias que permitan a reducir sus niveles de estrés y agresividad. Finalmente, estos resultados contribuyen al bienestar y salud mental de los policiales

4.1 Conclusiones

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y la agresividad en los en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo, 2020. En donde, se concluye que los resultados de la investigación indican que existe relación directamente significativa entre las variables, síndrome de burnout y agresividad, esto quiere decir que el síndrome de burnout es uno de los factores que determinan los niveles de agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo. Por ende, se debe trabajar en estrategias que permitan reducir los niveles de síndrome de burnout y las conductas agresivas teniendo en cuenta que la labor de efectivos policiales está en contacto con delincuentes, situaciones de violencia entre otro.

En cuanto al objetivo específico 1 sobre determinar la relación entre la agresividad y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo, 2020. Se concluye que presenta relación directa y significativa con los niveles de agresividad, lo cual indica que a mayores niveles de agotamiento emocional del síndrome de burnout mayores niveles de agresividad en los agentes policiales.

En cuanto al objetivo específico 2 sobre determinar la relación entre la agresividad y la dimensión la despersonalización del síndrome de burnout, en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo, 2020. Se concluye que presenta una relación significativa con los niveles de agresividad de los agentes policiales de la comisaria ya mencionada, es decir que a mayores niveles de despersonalización del síndrome de burnout mayores niveles de agresividad.

Por último, en el objetivo específico 3 buscó determinar la relación entre la realización personal del síndrome de burnout y los niveles de agresividad en agentes policiales, en una comisaría del distrito de Carabaylo, 2020. Se concluye que presenta una relación significativa entre ambas variables, lo cual quiere decir que, a mayores indicios en la agresividad, menores serán los niveles en la realización personal de los agentes policiales.

4.3. Recomendaciones

Se recomienda posteriormente realizar estudios en muestras representativas de policías a nivel nacional que permitan conocer los niveles de síndrome de burnout y agresividad y como estos se relacionan, con el fin de establecer un modelo explicativo.

Asimismo, se sugiere que en la comisaría se brinde herramientas que reduzcan los niveles de estrés laboral y agresividad en los policías mediante la realización de talleres grupales que fomenten la relajación y control de impulsos de los agentes policiales

REFERENCIAS

- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (I): revisión de estudios., 11(39).
- Berkowitz, L. (1990). On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive – neoassociationistic analysis. *American Psychologist*, 45, 494 – 503.
- Biblioteca de la Academia de la Magistratura. (2016). Síntesis informativa, p. 11 – 22.
Disponible en:
<http://repositorio.amag.edu.pe/bitstream/handle/123456789/85/si23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, J. (2019). El Feedback como método para reducir el Burnout y el comportamiento violento de los policías hacia la comunidad. (Tesis de licenciatura). Universidad San Francisco de Quito USFQ, Quito – Ecuador.
- Buss A. y Perry, M. (1996) The aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(3), 452-459.
- Cardona, M., Castillo, S., y Villanueva, M. (2017). Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador. (Tesis de licenciatura). Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Castañeda, P. (2015). El estrés laboral en los jóvenes profesionales y su relación con la Gastritis Nerviosa. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1734/1/2015_Castaneda_El%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20los%20j%C3%B3venes%20profesionales%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20gastritis%20nerviosa.pdf

- Chapi, J. (2012). Satisfacción familiar, ansiedad y cólera – hostilidad en adolescentes de dos instituciones educativas estatales de Lima. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Díaz, A. (2014). Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Díaz, F., y Gómez, C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1),113-131. [fecha de Consulta 3 de Mayo de 2020]. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21345152008>
- García, F. (2002). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesional de Enfermería, 1(1), 19–33.
- Gonzales, A. (2017). Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout, 11(4), 305–309.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México: McGRAW-HILL.
- Huprich, J. (2007). Burnout in Academic Libraries, 4 (10), 1–3.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). MBI Inventario “Burnout” de Maslach Síndrome del quemado por estrés laboral. TEA ediciones: Madrid.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of experienced burnout, 2, 99–113.
- Ministerio de Salud (2015). Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV LE. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del Burnout.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra. 62 p.p.
- Ortiz, O. (2017). Niveles de agresividad en estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa - CEBA José A. Quiñonez, Callao -2017. (Tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso., 13(2), 185–207.
- Rodríguez Díaz, Melissa Alejandra (2010). Burnout: un fenómeno creciente. Psicología desde el Caribe, (26), vii-x. [fecha de Consulta 3 de Mayo de 2020]. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21319039001>
- Rodríguez, B. (2015). Estilos comunicacionales y niveles de agresividad en los agentes de la Jefatura Provincial de Pichincha de la Dirección Nacional de la Policía Especializada en Niños. (Tesis de licenciatura). Universidad Central Del Ecuador, Quito – Ecuador.

- Rodríguez, C., Ospina, C., y Crizólogo, L. (2019). Análisis del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional como Estrategia de Prevención en la Policía Nacional de Colombia. (Tesis de grado). Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander, Bogotá – Colombia.
- Romero A. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Romero, A. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Rosado, N., y Almanza, J. (2011). Prevalencia del síndrome de burnout en una muestra de Pilotos Aviadores Militares Mexicanos. *Rev Sanid Milit Mex*. Vol. 65 Num. 4: 141-147. Recuperado en 14 de octubre de 2019, de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/sanmil/sm-2011/sm114a.pdf>.
- Saldaña, H. (2019). Estrategias de Afrontamiento y Síndrome de Burnout de los suboficiales de la división de investigación de robos de la Dirincri de Lima, 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Alas Peruanas, Lima - Perú.
- Sánchez, A y Mosquera, J. (2011). Violencia de la psicología a la biología. *Revista Psicología*. (34), 3 – 6.
- Sánchez, J. (2011). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 18(1),69-74. [fecha de Consulta 3 de Mayo de 2020]. ISSN: 1729-4827. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68623931009>

- Schaible, L. & Six, M. (2016). Emotional Strategies of Police and Their Varying Consequences for Burnout. *Police Quarterly*, 19(1), 3-31.
doi:10.1177/109861115604448
- Valladares, I. (2017). Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Vega, M. F. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o" burnout"(I): definición y proceso de generación.
- Weber, A., & Reinhard, J. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *50(7)*, 512–517.
- Zuazo, A. (2018). Burnout y Calidad de Vida Profesional en Policías de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura). Universidad de Ciencia Aplicadas, Lima – Perú.

ANEXOS

GUTIERREZ	DE LA TORRE
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO

JACQUELINE JULIA	N00089900
NOMBRE(S)	CÓDIGO

	PSICOLOGÍA	NORTE
GRADO/TÍTULO	CARRERA PROFESIONAL / PROGRAMA EPEC	CAMPUS

<i>SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN AGENTES POLICIALES DE UNA COMISARÍA DEL DISTRITO DE CARABAYLLO, 2020</i>	
TÍTULO DEL	
<input type="checkbox"/> TRABAJO DE INVESTIGACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> TESIS <input type="checkbox"/> TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	

A través de este documento, autorizo que el presente texto pueda servir como material académico de acuerdo con la normativa sobre derechos de autor que rige en el Perú, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822 (Ley sobre el Derecho de Autor) promulgada en 1996 y la **Ley N° 30035 de Repositorio Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación de Acceso Abierto**. Según las siguientes condiciones:

Autorización de publicación de documento en el Repositorio Institucional de UPN		Marque con una “X” (solo una opción)	
TOTAL (Recomendado)	Documento de acceso público (texto completo).	x	
PARCIAL (Según <i>Resolución</i> N° 033-2016- SUNEDU/CD)	Solo se publicará la información básica (Metadatos): portada, índice de contenido, resumen ejecutivo, abstract y referencias bibliográficas durante un periodo de Embargo* seleccionado por el autor, luego del cual se publicará en forma Total (texto completo) para el acceso público.	Periodo de embargo	
		6 meses	
		1 año	

		3 años	
--	--	--------	--

* Periodo de confidencialidad o de embargo: tiempo establecido por el autor para que el trabajo de investigación a texto completo no esté disponible en el repositorio (Reglamento RENATI de SUNEDU).

Lima, sábado, 25 de Julio de 2020



Firma del

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la agresividad en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020.</p>	<p>H1: El síndrome de burnout se relaciona a la agresiva, en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020.</p> <p>H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y la conducta agresiva, en agentes policiales de una comisaría del distrito de Carabaylo en el año 2020.</p>	<p>1.-Variable Independiente (VI):</p> <p>VI: Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones de la VI</p> <p>D1: Agostamiento emocional</p> <p>D2: Despersonalización</p> <p>D3: Realización personal</p> <p>2.-Variable Dependiente (VD):</p> <p>VD: Agresividad</p>	<p>1.- Tipo de investigación</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño y corte: No experimental de corte transversal</p> <p>Alcance o nivel de investigación: Correlacional</p> <p>2.- Población y muestra</p> <p>Área de estudio: Comisaría del distrito de Carabaylo.</p> <p>Población: 90 efectivos policiales</p> <p>Se realizará un censo poblacional</p> <p>3.- Instrumentos</p> <p>Para la VI: Síndrome de burnout</p> <p>Validez y confiabilidad</p> <p>Para Maslach y Jackson (1986) obtuvieron una validez factorial y validez convergente en la que destacan tres análisis, la evaluación hecha por una persona que conoce bien</p>

			<p style="text-align: center;">Dimensiones de la VD</p> <p>D1: Irritabilidad</p> <p>D2: Agresión verbal</p> <p>D3: Agresión indirecta D4: Agresión física</p> <p>D5: Resentimiento</p> <p>D6: Sospecha</p>	<p>al examinado; aspectos laborales que causen estrés en el individuo y variables que se relacionen en hipótesis con el estrés, encontrándose un nivel de confianza de 5% y de 1%. En tanto, la validez obtenida en el Perú por Delgado (2003) realizó el análisis factorial de las sub-escalas dentro de un muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y el test de esfericidad de Bartlett que apoyan este análisis en el que se tiene una varianza de 55.54%, con que se determina que la prueba es válida para evaluar el Síndrome de Burnout.</p> <p>La confiabilidad en la versión española dada por Seisdedos (1997) a través del coeficiente alfa de Crombach se obtuvo un valor de 0.90 para cansancio emocional, 0.79 en despersonalización y 0.71 para realización personal.</p> <p>En el Perú dentro de la investigación de Delgado (2003) determinó la fiabilidad de la prueba, obteniendo resultados consistentes para la prueba a través de la prueba de Alfa de Crombach, hallando lo siguiente, 0.78 para cansancio emocional, 0.71 en despersonalización y 0.76 para realización personal.</p> <p style="text-align: center;">Para la VD: Agresividad</p> <p style="text-align: center;">Validez y confiabilidad</p>
--	--	--	---	--

				<p>En el Perú para la validez de la prueba, se realizó un análisis de constructo y de contenido, obtenidos mediante la técnica del test-retest. Además, se procedieron a realizar análisis de validez discriminante utilizando la correlación ítem- total, es decir, entre cada uno de los ítems de la escala y su puntaje total, considerándose un nivel de confianza de $p < .01$ (Ortiz, 2017).</p> <p>La confiabilidad de la prueba original de Buss – Durkee, se hizo a través de una división por mitades correlacionando cada sub escala de los reactivos impares con pares, aplicándose el medio de Correlación de Pearson. De esta manera, se obtuvo los siguientes coeficientes: par Irritabilidad (0.76), agresión verbal (0.58), agresión indirecta (0.64), agresión física (0.78), resentimiento (0.62) y sospecha (0.41) (Buss y Durkee, 1989). A nivel nacional, se halló la confiabilidad de la prueba a través del método Kuder-Richardson (KR -20), teniendo como resultado un índice de KR-20, equivalente a 0,67; por lo que, se considera como aceptable (Ortiz,2017).</p> <p>4.- Procedimiento y análisis</p> <p>Forma de recolección de datos:</p>
--	--	--	--	---

				<p>Sé solicitará una reunión con el director de la institución policial y de esta manera poder recibir la autorización para la ejecución del presente estudio.</p> <p>Posteriormente, se acordará las fechas para la recopilación de datos e información a los efectivos policiales, sobre la investigación y entrega del consentimiento informado.:</p> <p>A. Se hará mención sobre la finalidad del presente estudio y la importancia de su participación.</p> <p>B. Se entregará los cuestionarios, Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario modificado de agresividad de Buss – Durkee.</p> <p>C. Por último, se recogerán todas las pruebas correctamente llenadas por los participantes.</p> <p>Se llevará a cabo la corrección de las pruebas evaluadas y se procederá a crear la base de datos en el programa Excel, para luego pasarlo a un programa estadístico y realizar el análisis estadístico pertinente.</p> <p>Forma de análisis de datos:</p> <p>Para el análisis de los datos se procederá a hacer uso del programa SPSS versión 25, en donde se realizará el</p>
--	--	--	--	--

				<p>análisis descriptivo e inferencial de las variables principales, síndrome de burnout y agresividad. En un primer momento, el análisis descriptivo será demostrado mediante el uso de frecuencias, porcentajes, histogramas, medidas de tendencia central y medidas de dispersión. Se analizará la normalidad de las variables a través de la prueba de kolmogorov Smirnov. Posteriormente, para el análisis inferencial y prueba de hipostasis se medirá el grado de relación entre el síndrome de burnout y la agresividad, mediante el uso de la prueba de Spearman o Pearson, dependiendo del análisis de normalidad de las variables.</p>
--	--	--	--	--

Anexo 2

Operacionalización de las variables

VI: Síndrome de burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala	Nivel y rango
Síndrome de burnout	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, que puede ocurrir en el contexto laboral (Maslach y Jackson, 1981).	La variables será medida a través del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI, el cual es una escala tipo Likert auto aplicada que consta de 22 ítems con afirmaciones sobre sus actitudes y sentimientos en el ambiente laboral La distribución de los ítems es por cada sub-escala o dimensión, el agotamiento emocional consta de (9 ítems), la despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems)	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Nominal tipo Likert Nunca (0) Pocas veces al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Unas pocas veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Pocas veces a la semana (5) Todos los días (6)	Alto Medio Bajo
			Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22		
			Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

VD: Agresividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala	Nivel y rango
Agresividad	Para Buss - Durkee hace referencia que la agresividad comprende la entrega de estímulos nocivos a otros, donde no se tiene en cuenta el factor intencionalidad en un acto agresivo (Pelegrín, 2008).	La variable será medida a través del Cuestionario de Buss Durke. Comprende 91 ítems, distribuidos en sus seis dimensiones. Con una escala y valores de: cierto (0) y (1) falso. Aplicado en forma individual y en un tiempo de 20 minutos.	Irritabilidad	1,7, 13, 19,25, 31, 37, 43, 49,55, 61, 67, 73, 79, 85,91	Ordinal Tipo Likert Cierto (1) Falso (0)	Bajo Medio bajo Medio alto Alto
			Agresión verbal	2, 8, 14, 20, 26,32, 38, 44, 50, 56 , 62 , 68 ,74, 80 ,86.		
			Indirecta	3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45 ,51, 57, 63 , 69 ,75 ,81 ,87.		
			Agresión física	4,10,16, 22, 28, 34, 40, 46, 52, 58, 64, 70, 76, 82, 88.		
			Resentimiento	5, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 53, 59, 65, 71, 77,83, 89.		
			Sospecha	6,12,18, 24, 30, 36, 42, 48, 54, 60, 66, 72, 78, 84, 90.		

Anexo 3

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

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

0 = nunca. 1 = pocas veces al año

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
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 pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo 3

Cuestionario de agresividad de Buss – Durkee

Según, los enunciados presentados en la prueba, marque con una X su elección según

los siguientes criterios: C = Correcto, F = Falso

1	Pierde la paciencia, pero la recobro fácilmente.	C	F
2	Cuando desapruedo la conducta de mis amigos (as) se los hago saber.	C	F
3	A veces hablo mal de las personas que no me agradan.	C	F
4	De vez en cuando no puedo controlar mi necesidad de golpear a otros.	C	F
5	Siento que no consigo lo que merezco.	C	F
6	Sé de personas que hablan mal de mí a mis espaldas.	C	F
7	Siempre soy paciente con los demás.	C	F
8	A menudo me encuentro en desacuerdo con los demás.	C	F
9	Nunca me molesto tanto como para tirar las cosas.	C	F
10	No tengo ninguna buena razón para golpear a los otros.	C	F
11	Otra gente parece que lo obtiene todo.	C	F
12	Me mantengo en guardia con gente que de alguna manera es más amigable de lo que esperaba.	C	F
13	Soy más irritable de lo que la gente cree.	C	F
14	No puedo evitar entrar en discusiones cuando la gente no está de acuerdo conmigo.	C	F
15	Cuando me molesto, a veces tiro las puertas.	C	F
16	Si alguien me golpea primero, le respondo de igual manera y de inmediato.	C	F
17	Cuando recuerdo mi pasado y todo lo que ha sucedido, no puedo evitar sentirme resentido (a).	C	F
18	Creo que le desagrado a mucha gente.	C	F
19	Me “hierve” la sangre cada vez que la gente se burla de mí.	C	F
20	Yo exijo que la gente respete mis derechos.	C	F
21	Nunca hago bromas pesadas.	C	F
22	Quien sea que insulte a mi familia o a mí, está buscando pelea.		F
23	Casi todas las semanas encuentro a alguien que me desagrada.		F
24	Hay mucha gente que me tiene envidia.		F
25	Si alguien no me trata bien, no permito que eso me moleste.		F

26	Aun cuando estoy enfurecido no hablo lisuras.		F
27	A veces hago mal las cosas cuando estoy enojado (a).		F
28	Quien continuamente me molesta, está buscando un puñete en la nariz.		F
29	Aunque no lo demuestre, a veces siento envidia.		F
30	A veces tengo la sospecha de que se ríen de mí.		F
31	A veces me molesta la sola presencia de la gente.		F
32	Si alguien me molesta estoy dispuesto (a) a decirle lo que pienso.		F
33	A veces dejo de hacer las cosas cuando no consigo lo que quiero.		F
34	Pocas veces contesto, aunque me golpeen primero.		F
35	No sé de alguien a quien odie completamente.		F
36	Mi lema es “nunca confiar en extraños”.		F
37	A menudo me siento como “pólvora a punto de estallar”.		F
38	Cuando la gente me grita, les grito también.		F
39	Desde los diez años no he tenido una rabieta.		F
40	Cuando verdaderamente pierdo la calma, soy capaz de cachetear a alguien.		F
41	Si permito que los demás me vean como soy, seré considerado difícil de llevar.		F
42	Comúnmente pienso, qué razón oculta tendrán para hacer algo bueno por mí.		F
43	A veces me siento “acalorado (a) y de mal genio.		F
44	Cuando me molesto digo cosas desagradables.		F
45	Recuerdo que estuve tan amargo (a) que cogí lo primero que encontré a la mano y lo rompí.		F
46	Peleo tanto como las demás personas.		F
47	A veces siento que la vida me ha tratado mal.		F
48	Solía pensar que la mayoría de la gente decía la verdad, pero ahora sé que estoy equivocado (a).		F
49	No puedo evitar ser rudo con la gente que no me agrada.		F
50	No puedo poner a alguien en su lugar, aún si fuese necesario.		F
51	A veces demuestro mi enojo golpeando la mesa.		F
52	Si tengo que recurrir a la violencia física para defender mis derechos, lo hago.		F
53	Aunque no lo demuestre, me siento insatisfecho (a) conmigo mismo (a).		F
54	No tengo enemigos que realmente quieran hacerme daño.		F
55	No permito que muchas cosas sin importancia me irriten.		F

56	A menudo hago amenazas que no cumplo.		F
57	Cada vez que estoy molesto (a) dejo de hacer las tareas de mi casa.		F
58	Sé de personas que por molestarme, me han obligado a usar la violencia.		F
59	Hay personas a quienes les guardo mucho rencor.		F
60	Raramente siento que la gente trata de amargarme o insultarme.		F
61	Últimamente he estado mal humorado (a).		F
62	Cuando discuto tiendo a elevar la voz.		F
63	Me desquito una ofensa negándome a realizar tareas.		F
64	Quienes me insultan sin motivo, encontrarán un buen golpe.		F
65	No puedo evitar ser tosco (a) con quienes trato.		F
66	He tenido la impresión de que ciertas personas me han tratado de sacar provecho.		F
67	Me irrita rápidamente cuando no consigo lo que quiero.		F
68	Generalmente oculto la pobre opinión que tengo de los demás.		F
69	Cuando me molestan me desquito con las cosas de quienes me desagradan.		F
70	Quien se burla de mis amigos (as) se enfrentará a golpes conmigo.		F
71	Me duele pensar que mis padres no hicieron lo suficiente por mí.		F
72	A veces desconfío de las personas que tratan de hacerme un favor.		F
73	Tiendo a irritarme cuando soy criticado (a).		F
74	Prefiero ceder en algún punto de vista antes de discutir.		F
75	Con mis amigos acostumbro burlarme de quienes no me agradan.		F
76	No hay otra manera de librarse de los sujetos, más que empleando la violencia.		F
77	Siento que los continuos fracasos en la vida, me han vuelto rencoroso (a).		F
78	Hay momentos en los que siento que todo el mundo está contra mí.		F
79	Soy de las personas que se exasperan ante la menor provocación.		F
80	Tiendo a burlarme de las personas que hacen mal su trabajo.		F
81	Demuestro mi cólera pateando las cosas.		F
83	La mejor solución para colocar a alguien “en su lugar” es enfrentándolo a golpes.		F
84	Siento que no he recibido en la vida todas las recompensas que merezco.		F
85	Siento que existe mucha hipocresía entre la gente.		F
86	A veces me irritan las acciones de algunas personas.		F

87	Evito expresar lo que siento ante personas que me desagradan.		F
88	No soy de las personas que se desquitan una ofensa con las cosas de la gente.		F
89	Soy una persona que tiende a meterse en líos.		F
90	Comparado (a) con otros (as) siento que no soy feliz en esta vida.		F
91	Pienso que las personas que aparentan amistad conmigo, son desleales en mi ausencia.		F
92	Se necesita mucho para irritarme.		F

Análisis de Normalidad

- **Planteamiento de la hipótesis**

H0: La distribución de las variables no es distinta a la distribución normal.

H1: La distribución de las variables y/o dimensiones es distinta a la distribución normal.

- **Prueba estadística:** Kolmogorov Smirnov
- **Nivel de significación:** $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.
- **Cálculo del p-valor:** Significancia = 0.000 = 0.0%

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones

Variabes y dimensiones	N	Estadísticos	Sig.
Síndrome de burnout	78	,438	,000
Agresividad	78	,251	,004
Agotamiento emocional	78	,146	,002
Despersonalización	78	,171	,000
Realización personal	78	,162	,001

Fuente: Elaboración propia

- **Regla de decisión:** Si p-valor < 0.05 → se rechaza H_0 y se acepta H_1 .
- **Interpretación:** Las variables y/o dimensiones Sig. son menores del nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Es distinta a la distribución normal.
- **Decisión:** Prueba no paramétrica – Rho Spearman