



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

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

TESIS

**"HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE SERENAZGO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA-AYACUCHO, 2021"**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Miluzka Ivanova Toscano Torres

Zhurka Giuliana Toscano Torres

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Psicología

Docente asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Código Orcid N°0000-0002-9450-671x

Chincha, Ica, 2021

Asesor

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a nuestra familia, por inspirarnos, apoyarnos y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de nuestros sueños más anhelados.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos y guiarnos en el camino profesional de nuestras vidas.

RESUMEN

En la tesis realizada se planteó el objetivo de determinar la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” - Ayacucho, 2021. Sobre la metodología fue el tipo de investigación cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 139 trabajadores, con una muestra 103 participantes y el muestreo no probabilístico a través de criterios de inclusión y exclusión. La técnica fue encuesta – cuestionario, los instrumentos Escala de Habilidades Sociales (EHS) y Escala del síndrome de Burnout (MBI) debidamente validados y confiables. El estadígrafo que se utilizó para obtener el resultado a la Hipótesis General fue el Tau_b de Kendall, obteniendo como p valor el resultado 0.184 el cual es mayor a 0.05. En consecuencia: se acepta la (Ho) hipótesis nula y rechaza la (Ha) hipótesis alterna, con un margen de error correspondiente al 5% y nivel de confianza 95%; permitiéndose concluir que no existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” - Ayacucho, 2021.

Palabras clave: habilidades sociales, síndrome de Burnout

ABSTRACT

In the thesis carried out, the objective of determining the relationship of social skills and Burnout syndrome in workers of the serenazgo sub-management of the Provincial Municipality of Huamanga-Ayacucho, 2021 was raised. On the methodology was the type of quantitative research, correlational level and non-experimental cross-sectional design. The population was 109 workers, with a sample of 103 participants and non-probabilistic sampling through inclusion and exclusion criteria. The technique was survey - questionnaire, the instruments Social Skills Scale (EHS) and Burnout Syndrome Scale (MBI) duly validated and reliable. The statistic that was used to obtain the result of the General Hypothesis was Kendall's Tau_b, obtaining as a p value the result 0.184 which is less than 0.05. Consequently: the (H₀) null hypothesis is accepted and the alternative (H_a) hypothesis is rejected, with a margin of error corresponding to 5% and a confidence level of 95%; allowing to conclude that there is no relationship between social skills and burnout syndrome in workers of the serenazgo sub-management of the Provincial Municipality of Huamanga -Ayacucho, 2021.

Keywords: social skills, burnout syndrome

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Palabras claves.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras y de cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.1. Descripción del problema.....	12
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3. Problemas específicos	14
2.4. Justificación e importancia	15
2.5. Objetivo general y específicos.....	15
2.6. Alcances y limitaciones.....	16
III. MARCO TEORICO	17
3.1. Antecedentes.....	17
3.2. Bases teóricas	22
3.3. Identificación de las variables	36
IV. METODOLOGÍA	37
4.1. Tipo y Nivel de investigación	37
4.2. Diseño de la investigación	37
4.3. Población - muestra.....	38
4.4. Hipótesis general y específica	39
4.5. Operacionalización de las variables	40
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos	43
V. RESULTADOS.....	45
5.1. Nivel descriptivo	45
3.1. Nivel inferencial.....	53

VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
7.1.	Conclusiones.....	60
7.2.	Recomendaciones	60
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
	ANEXOS.....	67

I. INTRODUCCIÓN

Según Monjas (1993) citado en Chacaltama y Panduro (2015, p.26) define a las habilidades sociales como “las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente”. La socialización se produce en la interacción social y en el desarrollo cognitivo. Pues, la familia, la escuela, amigos, pares, los medios como la televisión, internet etc. son un factor importante para el desarrollo de las habilidades social, pero cuando estos contextos puedan proporcionar experiencias positivas para adquirir comportamientos sociales, el niño aprende de lo que observa, de lo que experimenta y es importante los refuerzos en las relaciones interpersonales

Maslach y Jackson en Olivares (2017) definen al “síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (...) concluye que el burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.

Partiendo de estas premisas, en la población de estudio considerada, son personas adultas quienes permanentemente están lidiando en el ambiente social, cumpliendo reglas para poner orden en las calles, encontrándose con diversas reacciones de la población, que en algunos casos llevan a enfrentamientos físicos, asimismo, el horario de labor también va rotando en lo nocturno, exponiéndolos en ciertos riesgos que emanan, ante el cumplimiento de sus deberes, distanciándose en cierta forma de sus familiar, por lo cual se plantea como problemática ¿Cuál es la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?

Para obtener respuestas respaldadas a través de la investigación científica se ha plasmado lo que se pretende arribar a través del objetivo

Determinar la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

El aporte que pretende cumplir la investigación se dará en tres alcances que viene a ser lo teórico, lo cual sumará en el abordaje de conocimientos principalmente orientado a especialistas de la psicología; en segundo plano en lo práctico o social, que a través de los resultados obtenidos, se puedan clarificar tendencias de problemáticas posible para otorgar alternativas de solución que permitan menguar dichas deficiencias; finalmente desde la perspectiva metodológica, coadyuvará como antecedente para futuras investigaciones, que sumarán a la comunidad científica.

La investigación realizada se realizará de manera estructurada y se divide en cuatro capítulos que se describen de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se desarrollará la Introducción donde se plantea en síntesis las variables de estudios, planteamiento del problema, objetivos y la justificación que respalda la presente investigación.

En consecuencia, el Capítulo II, se plasma de manera detallada los casos problemáticos enfundados en el método deductivo; es decir, desde información internacional, seguidamente nacional y concluyendo con aspecto problemático local y de la población de estudio.

En el Capítulo III, en el cual se describe los antecedentes como respaldo de investigaciones para la presente. A continuación, teorías, definiciones y conceptos que abordan información teórica en base a las variables, dimensiones e indicadores consideraras en la tesis.

El Capítulo IV, donde se establece la metodología considerada para orientar toda la investigación, detallando el tipo, nivel, diseño, población, muestra, instrumentos y plan de análisis de datos.

El Capítulo V, corresponde al cronograma de actividades que orienta los tiempos para lograr la consecución del procedimiento del Plan como también del Informe que amerita todo el proceso investigativo.

El Capítulo VI, donde se describe el presupuesto, donde se especifica cada rubro económico que se plasmará en todo el proceso del desarrollo de la investigación, distribuidos desde los recursos materiales, humanos y servicios.

Finalmente, el Capítulo VII, en el cual se registra las referencias bibliográficas que se ha considerado sobre los fundamentos teóricos, lo que da el respaldo bibliográfico, cumpliendo, asimismo, la estructura de acuerdo con las normas APA.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Según Valdivieso y León (2019) manifiestan que uno de los problemas que se da con respecto a las habilidades sociales, surge que en “la mayoría de los casos los padres no permiten que el niño tenga la oportunidad de descubrir el mundo por sí solo, desde temprana edad no le permiten que ni siquiera recoja los juguetes, que ordene la habitación, le niegan adoptar pequeñas responsabilidades y más tarde no serán capaces de hacerse cargo de grandes responsabilidades y lo que es peor no estarán preparados para darle solución a situaciones difíciles que se les presenten, serán incapaces de razonar, pensar en posibles alternativas y poder salir adelante ante cualquier inconveniente, estos individuos se acostumbran a que sus padres o familiares les resuelvan todo y son incapaces de enfrentarse a cualquier riesgo porque tienen miedo de fracasar y no se atreven a asumir nuevos retos”.

INFOBAE (2019) refiere mediante un análisis de 38 países realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), reveló que México y Costa Rica son los países latinoamericanos con las jornadas laborales más extensas del mundo, posición que comparte con los índices de estrés laboral.

CEPYMENEWS (2018) en España es el país europeo con más estrés laboral, presenta “niveles cercanos al 60% de los trabajadores que afirman experimentarlo, casi diez puntos más que la media europea. Siendo el número de ocupados en España en el tercer trimestre de 2016 de 18.527.500, según datos de la EPA, la cifra de los que sufren estrés en el trabajo es de 10.931.225 personas. Concretamente un 40% de los trabajadores y más de la mitad de los empresarios confiesan sufrir estrés, según datos del INE. Aunque estos datos podrían ser más graves todavía si sumamos a las personas que, pudiendo y queriendo trabajar, están en el paro”.

FORBES (2018) puso en evidencia mediante rasgos de EUROSTAT (La Oficina Europea de Estadística), el 28% de los trabajadores de Europa están expuestos a riesgos psicosociales provocados por el estrés. Entre las causas de esta ansiedad provocada por el trabajo, el 72% encuentran su causa en la precariedad laboral, el 66% en las largas jornadas laborales y la carga de trabajo, y el 59% se siente intimidado en su puesto de trabajo.

BBC NEWS/ Mundo (2019) mediante una entrevista a “Pfeffer” profesor de la Escuela de Postgrado de Negocios de la Universidad de Stanford argumenta que el sistema de trabajo actual enferma e incluso termina con la vida de las personas, del mismo modo manifiesta que en Estados Unidos el lugar de trabajo es considerada a quinta causa de muerte y esta son derivadas de las largas jornadas de trabajo que afectan al desempeño del trabajador y que llegan inclusive a la muerte.

GESTIÓN (2018) indica que el 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral, así mismo el 81% de los trabajadores considera que no se encuentran satisfechos con su ocupación laboral y el 19% lo contrario. De este modo se deduce que el ambiente laboral en el cual trabaja puede incidir en las habilidades sociales y si uno de estos tiende a alterarse generaría en consecuencia un desempeño laboral inadecuado y llegar inclusive a Síndrome de burnout

Domínguez e Ybañez (2016) en la investigación que realizaron en una institución Educativa Privada de Trujillo, concluyeron que la tendencia al uso excesivo de redes sociales del internet presenta una relación significativa con las habilidades sociales, donde indica que, a mayor adicción, se demuestra un bajo nivel de las habilidades sociales.

Arias, Huamaní y Ceballos (2019) en una investigación realizada en el departamento de Arequipa, manifiesta que los trabajadores han obtenido puntuaciones elevadas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, considerándolo, así

como un riesgo psicosocial que afecta la salud mental frente a sus actividades.

Huancapaza y Huanca (2018) refiere que, en instituciones de Arequipa, se demostró que existen diversos factores que afectan las habilidades sociales, es decir, que a mayor uso de tecnologías reduce el desarrollo de las habilidades sociales.

La Municipalidad Provincial de Huamanga como entidad estatal al servicio de la población, está compuesta por diversos departamentos, entre ellos la subgerencia de serenazgo, que tiene como actividades patrullaje pie, integrado, vehículo, motorizado, municipal, puestos, también cuentan con una central de operaciones, monitoreo de cámaras de video vigilancia, compuesta por una cantidad de trabajadores de 139 serenos, con una condición socioeconómica media a baja, teniendo en su mayoría la composición familiar nuclear la cual se ha considerado como población de estudio considerada, debido a que se ha observado que son personas adultas quienes permanentemente están lidiando en el ambiente social, cumpliendo reglas para poner orden en las calles, encontrándose con diversas reacciones de la población, que en algunos casos llevan a enfrentamientos físicos, asimismo, el horario de labor también va rotando en lo nocturno, exponiéndolos en ciertos riesgos que emanan, ante el cumplimiento de sus deberes.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?

2.3. Problemas específicos

¿Cómo es la relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?

¿Cómo es la relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?

¿Cómo es la relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?

2.4. Justificación e importancia

El aporte que pretende cumplir la investigación se dará en tres alcances que viene a ser lo teórico, lo cual sumará en el abordaje de conocimientos principalmente orientado a especialistas de la psicología, además considerando teorías fundamentales de Goldstein y Gissero sobre las habilidades sociales, del mismo modo en base a los fundamentos del síndrome de Burnout como consecuente del estrés laboral. En segundo plano en lo práctico o social, que, a través de los resultados obtenidos, se puedan clarificar tendencias de problemáticas posible para otorgar alternativas de solución que permitan menguar dichas deficiencias, principalmente orientado a la entidad de municipalidades similares a la población considerada en el presente estudio. Finalmente, desde la perspectiva metodológica, coadyuvará como antecedente para futuras investigaciones, que sumarán a la comunidad científica, en el cual también se podrán tomar en consideración los instrumentos abordados, así como también sumará en la aplicación de la manera virtual que actualmente se suele desarrollar debido a tiempos de la pandemia.

2.5. Objetivo general y específicos

2.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

2.5.2. Objetivos específicos:

Identificar la relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Identificar la relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Identificar la relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

2.6. Alcances y limitaciones

En cuanto al alcance de la presente investigación corresponderá a trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, para conocer los niveles en habilidades sociales y el síndrome de Burnout, teniendo la intención de encontrar la relación que existe entre ambas variables; sobre la limitación será con la libre participación, lo cual no todos tendrán la disposición, asimismo los horarios dispersos que tienen en el día y la noche, debido a que tienen horarios rotativos durante las 24 horas del día.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales.

Leal et al. (2015) en la investigación “Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud”. realizada en la Universidad Católica de Murcia de España. Tuvo como objetivo analizar la relación entre habilidades de comunicación y síndrome de Burnout. Sobre la metodología se planteó “un estudio observacional, analítico, transversal en una muestra de 927 profesionales sanitarios, 197 médicos (21,3%), 450 enfermeras (48,5%) y 280 auxiliares de enfermería (30,2%). Se utilizó la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud (EHC-PS) y el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). Obteniendo como resultado una correlación negativa y estadísticamente significativa entre las diferentes dimensiones de las habilidades de comunicación y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del burnout. Por otro lado, se observa una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de las habilidades de comunicación y la dimensión realización personal en el trabajo. Finalmente, concluyendo que se ha encontrado evidencia de que las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud protegen y amortiguan el síndrome de Burnout”.

Polo et al. (2019) en su investigación “Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe Colombiano”, tesis maestría en la Universidad del Norte de Colombia, tuvo como objetivo “determinar la relación entre las habilidades emocionales y el nivel de síndrome de burnout de una muestra de 257 docentes de básica primaria y secundaria de las ciudades de Barranquilla, Cartagena y Montería, en Colombia. Sobre la metodología fue de enfoque cuantitativo el diseño transeccional correlacional, se aplicó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On (ICE) para habilidades emocionales, y el Cuestionario de Burnout para

el Profesorado Revisado (CBP-R), para el síndrome de burnout. Los resultados arrojaron que hubo una correlación moderada negativa entre la puntuación general del ICE y la escala de Burnout del CBP-R. Del mismo modo, la mayoría de las correlaciones halladas entre las escalas que componen las variables de estudio fueron moderadas. Por otra parte, el nivel obtenido por la puntuación promedio de los docentes en todas las categorías de habilidades emocionales fue desarrollo promedio y en las escalas del CBP-R obtuvieron puntuaciones en las categorías moderado y bajo”.

Araujo y Solís (2017) en su investigación “Habilidades de comunicación efectiva y su relación, con la presencia de síndrome de burnout en médicos postgradistas de áreas clínicas y quirúrgicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el período 2012 – 2016”. tesis para la obtención de especialista en Medicina Familiar y Comunitaria de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la relación entre las habilidades de comunicación y la presencia de síndrome de burnout. La Metodología: se realizó un estudio trasversal analítico, en donde incluyó la valoración de las habilidades de comunicación en postgradistas de las áreas clínicas quirúrgicas, mediante la aplicación de la escala EHC-PS, así como la aplicación del test Maslach Burnout Inventor y que valoró la presencia de Burnout. Sobre los resultados: El total de la muestra del estudio fue de 307 médicos postgradistas, de las siete especialidades participantes. Se encontró que los postgradistas presentan despersonalización en el 57%, cansancio emocional el 53,4% y baja realización personal el 36,5%. El 29% de los participantes presenta Burnout, de ellos el 98,9% presenta despersonalización, cansancio emocional el 97,8% y baja realización personal el 70,8%. Predominan el grupo etario de 25-30 años con el 61,8%, el sexo femenino con el 53,9%, el estado civil soltero con el 56,2%. De acuerdo a la carga horaria el que posee de 81-100 horas semanales es el más afectado con el 50,6% casos de Burnout. Se concluye que el grupo mayormente afectado con burnout tiene desarrolladas menores habilidades comunicativas; por lo cual se convierte en una necesidad el

entrenamiento en la adquisición de efectivas habilidades de comunicación que mejoraría las relaciones interpersonales, reduciría el estrés, fortalecería la relación médico-paciente, la adherencia al tratamiento y el profesional tendría mayor satisfacción. Por ende, las habilidades de comunicación efectiva se relacionan con un menor agotamiento emocional y despersonalización, y una mayor realización personal; en consecuencia, menor desarrollo de síndrome de Burnout.

3.1.2. Nacionales.

Valderrama (2019) en su tesis “Relación de las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud, Apurímac, 2018”, para optar el grado de maestro en Salud Pública mención Gerencia en servicios de Salud de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Perú; se planteó el objetivo general fue determinar la relación de las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout, la investigación fue “observacional y analítica, no es experimental, se desarrolló dentro del paradigma cuantitativo, se utilizó el método deductivo, de alcance relacional y analítico. La unidad de análisis estuvo constituida por Cirujanos Dentistas que laboran en el Ministerio de Salud de la Región Apurímac, que cumplan con los criterios de inclusión, la muestra fueron 60 Cirujanos Dentistas, mediante un muestreo probabilístico aleatorio, estratificado por género. La técnica de recolección de la información fue por conglomerados. La prueba de hipótesis fue contratada mediante el estadístico paramétrico de correlación de Pearson, para analizar las dos variables medidas en intervalo. El resultado obtenido fue a mayores habilidades sociales, menor es el Síndrome de Burnout en los Odontólogos del Ministerio de Salud de Apurímac, se obtuvo una correlación de Pearson de -0,696 con un factor de determinación de 0,675. Se concluye que existe asociación inversamente proporcional entre las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud, Apurímac, 2018. Las habilidades sociales están asociadas inversamente proporcional, a la dimensión cansancio o agotamiento emocional del Síndrome de Burnout; las habilidades sociales están asociadas inversamente proporcional a la dimensión

despersonalización del Síndrome de Burnout; las habilidades sociales no están asociadas con la dimensión relación personal del Síndrome de Burnout”.

Aguirre (2019) en la investigación “El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018”. Tesis para optar maestría en la Universidad César Vallejo de Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario. Sobre la metodología fue de tipo sustantiva, nivel descriptivo, diseño descriptivo correlacional y el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores de la municipalidad de los Olivos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,904 para la variable Síndrome de Burnout y 0,875 para la variable Calidad de atención al usuario. Obteniendo la conclusión que existe relación inversa entre el síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención de la municipalidad de los olivos 2018.

Domínguez (2018) en su investigación “Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018”. Tesis para optar maestría en la Universidad César Vallejo de Perú. Tuvo el propósito de medir el nivel de síndrome en la muestra y el influjo que tiene en el desempeño del profesional de la salud. La metodología fue de “tipo cuantitativo y descriptivo-correlacional, la aplicación de dos instrumentos en cada variable-dimensiones y el empleo de una muestra de 27 profesionales en la salud. El trabajo de campo se ha efectuado entre los meses de julio-agosto del presente año 2018 y para la evaluación en prueba de hipótesis, se recurrió al coeficiente Tau b de Kendall. La conclusión principal evidencia una relación estadística significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal del Centro de Salud ‘Nuevo Milenio’ de Puerto Maldonado, y se demuestra

con un índice Tau b de Kendall de ($t_b=0,358$), equivalente a un 35,8%. Las conclusiones secundarias dan cuenta que el Síndrome de Burnout tiene ‘presencia moderada’ en un 78%, y ‘presencia leve’ en un 22% de la muestra. También se demuestran indicadores de desempeño profesional donde el 52% se auto-valora como ‘buen profesional’, el 26% como ‘muy buen profesional’, y un 22% como ‘profesional regular’. Hay correlaciones intermedias entre variables y dimensiones que confirman la relación general entre variables”.

3.1.3. Regionales o locales.

Bedoya y Barrientos (2018) en su investigación “Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018”. Tesis para optar maestría en la Universidad César Vallejo de Perú. Tuvo como objetivo “determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores que fueron elegidos mediante el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada fue la aplicación de la encuesta estructura Maslach Burnout Inventory y la escala de satisfacción sl-spc validado mediante un muestreo piloto con el 30% de la muestra con un alfa de Cronbach de 0.902 y 0.788 respectivamente. Los principales resultados de la presente investigación en la DIRESA fueron que el 81,1% (137) percibieron un nivel bajo del síndrome de burnout, el 15,4% (26) percibieron un nivel medio del síndrome de burnout, y el 3,6% percibieron un nivel alto del síndrome de burnout, asimismo, el 52,7% (89) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral”.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Habilidades sociales.

3.2.1.1. Definición de habilidades sociales.

Según Verde (2015) refiere a aquellas conductas o comportamientos importantes y determinados para interactuar y relacionarse con el otro de manera eficiente, apropiada y exitosa socialmente, atienden a la capacidad de vincularse adecuadamente con los demás, de modo que un individuo sea apreciado y aceptado socialmente

Son conductas notables tanto cognitivo como emocional mediante el comportamiento no verbal y verbal, en relación a las habilidades sociales confirma que se debe sobresalir la comprensión de los demás, el beneficio de la conciencia política y la diversidad, el avance de los demás, el sentido hacia el servicio, el entender a los demás conlleva a darse cuenta los puntos de vista o sentimientos de los demás y cautivar activamente por sus preocupaciones (Salazar, 2018).

Es el sentido hacia el servicio conlleva anticiparse, satisfacer y reconocer las necesidades de los demás, el progreso de los demás significa saber relacionarse, reconocer y respetar bien con seres humanos de distintos sustratos, enfrentando la intransigencia y los prejuicios, la conciencia política involucra el ser capaz de reconocer las corrientes sociales y políticas subyacentes a toda la organización (Huancapaza y Huanca, 2018)

3.2.1.2. Teoría de habilidades sociales.

Salazar (2018) resalta dos teorías:

La teoría de las habilidades sociales según Goldstein (1989) se basa en un estudio de la estructura de aprendizaje los cuales desarrollaron habilidades los cuales están agrupadas en áreas, entre las habilidades sociales tenemos: Grupo 1; dar las gracias, escuchar, formular una pregunta, presentarse, iniciar y mantener una conversación, hacer un cumplido, presentar a otras personas. Grupo 2; habilidades sociales avanzadas, participar, pedir ayuda, disculparse, convencer a los demás, dar y seguir instrucciones. Grupo 3; conocer a

los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, habilidades relacionadas con los sentimientos, resolver el miedo, manifestar los sentimientos, expresar efecto, enfrentarse con el enfado del otro, autor galardonado, Grupo 4; habilidades y opciones al atentado, ayudar a los demás, defender los propios derechos, empezar el autocontrol, pedir permiso, no ingresa a peleas, defender los propios derechos, compartir algo, evitar los problemas con los demás, responder a las bromas, negociar. Grupo 5; resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, habilidades para hacer frente al estrés, demostrar el deporte después de un juego, defender a un amigo, responder y formular una queja, entre otros. Grupo 6; determinar las propias habilidades, tomar decisiones, discernir sobre la causa de un problema, tomar una decisión, resolver los problemas según su importancia, concentración en una tarea, establecer un objetivo, recoger información, habilidades de planificación.

Según Gismero (2006) indica el autor las habilidades sociales están divididas en 6 áreas y son las siguientes: Defensa de los propios derechos como cliente y la máxima puntuación demuestra palabras de comportamientos asertivos para la defensa del cliente. Expresión de disconformidad o enfado; habilidades de expresar los sentimientos de enojo justificado hacia otras personas. Decir no y cortar interrelaciones demuestra la suficiencia para reducir interacciones que no se requiere mantener. Iniciar intercomunicaciones positivas con el sexo opuesto la medida que define la dimensión para relacionarse con el sexo opuesto. Hacer petición; este elemento descubre la expresión de hacer una petición de algo que se quiere a otras personas. Auto expresión de situaciones sociales; es la que demuestra las habilidades de manifestarse por uno mismo de una forma natural.

3.2.1.3. Tipos de habilidades sociales.

Lazarus (1973) fue uno de los primeros en establecer desde una postura de prácticas clínicas en la cual las principales dimensiones conductuales o clases de respuesta que comprenden las habilidades sociales, este autor señaló cuatro capacidades de hacer súplica, pedir

favores y decir no, manifestar sentimientos negativos y positivos y terminar, mantener e iniciar diálogos, los tipos de respuesta que se han planteado posteriormente y desde un punto de vista práctico han girado en torno de estos cuatro tipos de respuestas. Actualmente las dimensiones de comportamiento más aceptadas son: iniciar mantener y finalizar un diálogo, compartir y cooperar, expresar y rechazar peticiones, defender los derechos, solicitar un trabajo, realizar una entrevista, dirigir a otros, solicitar el cambio de conducta del otro, negociar, hacer frente las críticas, escuchar, hacer y rechazar peticiones, solucionar disconformidades, saludar presentarse y despedirse, disculparse o aceptar la insuficiencia, manifestar agrado amor y afecto, hacer y recibir cumplidos, dar y recibir retroalimentación, manifestar y defender las opiniones incluyendo la disconformidad, recibir y manifestar emociones, hablar en público, interpretar justificadamente la molestia desagrado o enfado. (Ortego, López y Alvares, 2020)

3.2.1.4. *Importancia de habilidades sociales.*

La importancia de las habilidades sociales, proporciona por las conductas opuestas a la propia habilidad de interacción positiva con las personas adultas, con algunos alumnos con los iguales, la conducta inadecuada dificulta el aprendizaje y si lo inadecuado llega a niveles de agresión establece un importante foco de stress para él o la docente y origina resultados negativos para los demás compañeros(as), de tal manera que se deteriora el rendimiento escolar y las relaciones interpersonales, se debe tener en consideración que aunque muchos autores las diferencian entre habilidades sociales, afirmaciones, competencia social, otros usan como sinónimos. También nos ayuda a comunicarnos, vincularnos e integrarnos con los demás de manera eficaz y además sucede que existen personas que tienen inteligencia impresionante y tienen la capacidad de rentabilizarlas por sus escasas habilidades sociales. uno de los señalizadores es un buen crecimiento de capacidades sociales la cual de forma valiosa se vincula con la salud mental de las personas y con la calidad de vida tienen una reducida

relación son el desarrollo cognitivo y la formación que se van a realizar en la escuela, ya que es importante y necesario para una buena socialización de los niños(as) y sus iguales. (Lewinsohn, 1973).

3.2.1.5. *Desarrollo de habilidades sociales.*

Las habilidades Sociales se desarrollan en función a la cultura en la que se ha formado en el ser humano, el contexto en la que se relaciona y de las circunstancias tales como el sexo, educación, edad, clase social, por lo cual el comportamiento considerado socialmente como una habilidad en cierta postura puede no ser considerada de la misma manera en otra, al dialogar de las habilidades sociales se debe nombrar aquellas vinculadas con el proceso de comunicación las cuales hacen posible que el ser humano pueda usar de mejor manera sus esquemas de acción y producir situación de comunicación con los demás, expresando y respetando opiniones de manera adecuada y sincera, sus pensamientos y sentimientos (Pérez, 2008). Alvarado y Narváez (2010) sostiene que las habilidades sociales vinculadas con el proceso de comunicación hacen posible que los seres humanos se organicen y determinen sus objetivos, compartiendo ideas, solucionando problemas, ejecutando tareas, compartiendo sus ideas, produciendo cambios, organizando dichas habilidades: Mantener un diálogo: Entendida como la destreza para dar forma y seguir a una conversación o intercambio de pensamientos. Pedir ayuda: al mostrarse alguna dificultad es la destreza para solicitar ayuda de la forma más apropiada e independiente de aflicción. Escuchar: El ser humano tiene la destreza de atender a quien está conversando. Con el enojo del otro enfrentarse: los sentimientos de enojo del otro vinculan a la destreza para afrontar y enfrentar. Entender sentimiento: Es la facultad de comprender el sentimiento de los otros seres humanos con un proceder hacia el otro, la cual se diferencia por una aprobación libre de prejuicios. Entrenar para un diálogo difícil: Aptitud para tomar una postura y actitud la cual favorezca el crecimiento o desarrollo de una posición difícil o un diálogo. Comenzar un diálogo: La aptitud de la persona señala para así comenzar una conversación o un intercambio de ideas de cómo es

la presentación y el saludo de forma usual. Manifestar sentimientos: Es la aptitud para dar a conocer a otros de forma clara su sentir. Confrontar mensajes opuestos: El significado de un mensaje que no es transparente o claro es la destreza para descifrar, comprender, organizar, manifestar de forma particular. (Betancourth et al., 2017).

3.2.1.6. Dimensiones de habilidades sociales:

3.2.1.6.1. Autoexpresión en situaciones sociales.

La autoexpresión en situaciones sociales menciona, refleja ósea que puede ser una respuesta instintiva frente a un estímulo, las habilidades y capacidades de expresarse uno mismo de modo instintivo y espontaneo sin ansias en distintas situaciones ya sea en una reunión social, en una entrevista laboral, tiendas, lugares oficiales, grupos etc. Conseguir una alta puntuación indica sencillez para las interacciones en tales entornos y expresar los propios sentimientos, opiniones, haciendo o realizando preguntas.

Ya que es la facultad de expresar sentimientos que es la que indica tanto a un estado de ánimo como también a una emoción idealizada y generalizada que determina el estado de ánimo por lo cual el estado del ser humano distinguido por la impresión afectiva que es causada por determinada persona, cosa, animal, situación o recuerdo en general, la cual es la que evidencia quiere decir que es un conocimiento que se presenta como intuición de tal modo que podemos afianzar la autenticidad de su contenido, con certeza, como verdadero sin opacidad de duda, en un sentido más reducido denominado evidencia a cualquier prueba o conocimiento el cual confirma la verdad de una proposición. La capacidad del ser humano de manifestar espontáneamente y sin angustia con la sencillez de dar a conocer sus criterios, beneficios, sentimientos, ideas, llevar a cabo preguntas de manera natural y sin percibir inquietud en diferentes posiciones sociales como son: tiendas, oficinas, grupos, entrevistas de trabajo, juntas sociales, oficinas privadas o públicas entre otros. (Bejarano, Guerrero y Zúñiga, 2018)

3.2.1.6.2. Defensa de los propios derechos como consumidor.

Con la finalidad de proteger las propias atribuciones en aspectos de uso, es la que indica al comportamiento asertivo ante extraños, como no admitir que se anticipen en una línea, solicitar a alguno que conserve silencio, devolver elementos los cuales no operan beneficiosamente, entre otros. Una alta puntuación pone en evidencia la expresión de comportamientos asertivos frente a desconocidos en resguardo de los propios derechos en situaciones de consumo, no dejar pasar a alguien en una tienda o fila, cuando alguien hace bulla o habla en el cine pedirle que haga silencio hacerlo sin faltar el respeto a los demás, retornar un objeto defectuoso, solicitar descuentos, entre otros.

Hace referencia que conseguir una calificación elevada, revela la terminación de asertivas conductas del ser humano frente a personas desconocidas, ósea que justifica sus propios derechos en situaciones de consumo.

Ya que el consumidor es una organización o una persona las cuales demandan servicios o bienes ósea es un representante económico con una sucesión de necesidades que también es definida como aquel que compra o gasta productos para consumo, y cada consumidor defiende sus propios derechos. (Bejarano, Guerrero y Zúñiga, 2018)

3.2.1.6.3. Expresión de enfado o disconformidad.

Bajo este agente subyace la idea de evitar confrontaciones o conflictos con otras personas, una evaluación o puntuación alta señala la capacidad de expresar sentimientos negativos justificados o enfado, disconformidad con otras personas, una evaluación o puntuación baja mostraría la dificultad para expresar disconformidad, desacuerdos y el priorizar callarse lo que a uno le molesta con tal de prevenir posibles conflictos con los demás, aunque se trate de familiares y amigos. Tiene que ver con la suficiencia para enfrentar confrontaciones o conflictos con otras personas como manifestar sentimientos negativos justificados o enfados y disconformidad con otras personas.

Esta progresión relaciona con los demás la disputa o evadir confrontaciones una evaluación o calificación elevada es la que manifiesta la posibilidad.

La expresión de enfado se encuentra entre los indicios más comunes de la vida social humana, la expresión de enfado puede aumentar el enfrentamiento y llevar a una conducta destructiva incluyendo la violencia. La expresión de enfado o disconformidad también demuestra inconformidad en circunstancias que no son las correctas de acuerdo a sus puntos de vista, en resumen, es la capacidad de decir no a las otras personas para cortar intercomunicaciones. (Chafra, 2018)

3.2.1.6.4. Decir no y cortar interacciones.

Es la encargada de evidenciar la habilidad para finalizar interacciones que no se quieren conservar tanto con un vendedor como con amigos que pretenden seguir dialogando en un momento en el cual queremos interrumpir la charla, o con personas con las que no se desea seguir manteniendo o logrando la relación, de la misma manera como el negarse a prestar algo cuando no se desea o nos desagradó hacerlo (solicitud o favor), se trata de un estado de aserción en que lo decisivo es poder decir no a las otras personas, y separar las intercomunicaciones a largo o corto plazo que no se ansia mantener por más tiempo.

Evidencia que en esta magnitud o persuasión la destreza para distribuir conversaciones que no se anhela conservar con amigos, familiares o cuando muestra un artículo un agente comercial, también la oportunidad de impedir salir con seres humanos quienes les desagradó y conteniéndose para manifestarse con un no o también en el suceso de no saber cómo rechazar a suministrar algo cuando realmente no desea realizarlo.

Para decir no, lo primero que se debe hacer es decir no lo siento, ósea negarse a algo o alguien, luego se debe comprender las razones por el cual la persona nos está solicitando algo, después se explica a la otra persona los motivos por el cual se le ha dicho no, siempre hasta el

punto de que se considere pueda comprender y finalizar la interacción. (Chafra, 2018).

3.2.1.6.5. Hacer peticiones.

Esta dimensión refleja la demostración de ruego a otras personas de algo que se desea ya sea a una amistad que devuelva algo que se le ha prestado, que nos haga un favor, o en circunstancia de consumo una puntuación alta será la que indicaría que la persona que la adquiere es apta de hacer peticiones similares a estas sin dificultad excesiva, mientras que la baja puntuación señalaría la dificultad para manifestar sentimientos de lo que no se quiere a otras personas.

La dimensión de hacer peticiones evidencia la posibilidad para solicitar algo a un ser humano que anhela, quiere decir el exigir por un componente el cual ha sido concedido o intentar que le hagan un favor todo lo contradictorio, como en un restaurante en la postura de consumidor, tener la sinceridad de pedir el cambio del menú porque no está tal como lo pidió, una elevada calificación indica que los seres humanos tienen integradas las destrezas, mientras que una baja puntuación demuestra que tiene excesiva dificultad para hacer solicitudes especificadas, como resultado realizar requerimientos corresponde a la posibilidad de solicitar o pretender alguna cosa a otras personas, sin mucho inconveniente ya sea en estado de ingerir algo, un amigo o un extraño (Delgado et al., 2016).

3.2.1.6.6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Es definida por la habilidad para empezar o comenzar interacciones positivas con el sexo opuesto, pedir una cita, un diálogo y poder realizar sencillamente un alago, hacer un cumplido, el conversar con alguien que resulta adorable, en esta ocasión se trata de trueques positivos, con un ser humano del sexo contradictorio salir a dar un paseo, un alto puntaje o una puntuación alta indica facilidad para tales comportamientos, ósea el impulso para iniciar interrelaciones con el sexo opuesto y así manifestar espontáneamente lo que nos gusta del mismo, también revelar la capacidad para expresarse naturalmente ya

que es fundamental exponer nuestras ideas sin inquietud y con claridad ante otro ser humano, en tanto que una calificación baja indica lo difícil de relacionarse con personas del sexo opuesto, la cual mientras que una baja puntuación señala la dificultad para vincularse con individuos del sexo contrario, para requerir una cita e iniciar diálogos está relacionado con la destreza, el proponer normalmente, un cumplido, alago, sin angustia o tener la facultad de conversar con alguno que produzca seducción, tal como un buen aprecio de la veracidad por estabilidad interior, la proporción muestra evidencia de adecuación vinculadas con la organización interior, la cual generalmente es una medida que se basa en las conexiones entre diferentes ítems dentro de la misma prueba (Delgado *et al.*, 2016).

3.2.2. Síndrome de Burnout.

3.2.2.1. Definición del síndrome de Burnout.

Conocido también como el síndrome de desgaste laboral u oficio, es una enfermedad que se origina como respuesta a extensas presiones que un ser humano sufre ante circunstancias estresantes emocionales e interpersonales vinculados con la labor de trabajo Brodsky y Edelwich (1980) especifican como una gradual pérdida de propósito, energía e idealismo, en el campo de la psicología organizacional otros investigadores sitúan como una situación de desgaste físico y emocional (Aronson, Pines 1981) generalmente más conocida en su descripción como una posición multidimensional de despersonalización, agotamiento emocional, y una deducción de la realización personal en el trabajo, los cuales se dan en labores de contacto constante y directo con el ser humano. (Maslach, 1981 muy independiente del concepto particular de las distintas investigaciones en el campo, ciertamente es que el síndrome de Burnout es una situación el cual llega a agotar o quemar totalmente al ser humano que lo sufre. En la actualidad el síndrome de Burnout es una enfermedad como problemas vinculados con el desgaste profesional, problemas vinculados con obstáculos para enfrentar la vida, la cual llega a indicar la importancia de este padecimiento a nivel mundial. Un resultado al

estrés crónico trabajo integrado por sentimientos y actitudes negativos hacia los seres humanos con las personas que labora y hacia el rol profesional particular, tal como la experiencia de encontrarse agotado (Forbes, 2011).

3.2.2.2. Teoría del síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout es un fenómeno que inició a ser indagado a comienzos de los años 70, para esa etapa comenzó un profundo cambio del mundo del trabajo, debido principalmente al desarrollo de las nuevas tecnologías, variaciones gerenciales y organizacionales, procesos recientes de labores de trabajos más adaptables que solicitan un superior nivel de conocimientos especializados, el aumento del desempleo, el escaso del trabajo, el aumento de la utilización de los trabajadores mediante recientes transformaciones, en lugar a origen de la mecanización, etc., los avances han cedido espacio a que aparezcan elementos recientes de peligros psicosociales los cuales impactan la comodidad y la condición de vida de los trabajadores Jackson 1981,1984 y Maslach 1982, 1993 y Antúnez 2000, influyen en la vida psíquica del ser humano entre otros dando lugar así a problemáticas como el síndrome de Burnout, repercuten que estas transformaciones tienen respuesta en el subjetivismo de los trabajadores, el cual se ha convertido en una anomalía de general interés en la actual sociedad, lo antiguo queda dibujado en los apartados de Korczak, Broich, Kaschka, 2011, y el de Reinhard, Jaekel 2000. En países como Alemania, recientes investigaciones manifiestan que el índice de prevalencia de esta dificultad está aumentando con rapidez. (Días y Gómez, 2017).

3.2.2.3. Causas que generan el síndrome de Burnout.

Es complicado restaurar un único set causantes para la enfermedad, dada la prolongada serie de consecuencias o síntomas de la situación, sin embargo las indagaciones en el área de la psicología organizacional y la salud han descubierto algunos factores que son promotores del síndrome de burnout que obtienen una especial

atención, el síndrome de Burnout como primer agente de riesgo está vinculado con laborales acciones que se vinculan directamente al trabajador y sus ocupaciones con los clientes, en el cual el contacto en posiciones de estos es parte del trabajo de la naturaleza, esto no involucra que no se logre mostrar en otro modelo de enfermeras, labores, consultores, maestros, vendedores de puerta en puerta, trabajadores sociales, doctores, oficiales de cobro, encuestadores, entre otras profesiones y oficios que tienen mayor peligro a desarrollarse con el tiempo, se caracteriza por los excesivos horarios de trabajo, en el que las características se han transformado en hábitos, inconsciente en general, niveles excesos de imposición positiva valorizada desde la perspectiva del trabajo con la finalidad de ejecutar los trabajos asignados o propósitos impuestos imaginarios, el Burnout normalmente se muestra al darse la situación al punto de grado del ser humano relacionado al estrés y a la frustración entre otros, como sociedad deficiencias en el ambiente laboral, puesto de trabajo etc. (Forbes, 2011)

3.2.2.4. Efectos del síndrome de Burnout.

Mayormente los efectos del síndrome de Burnout son índole emocional, la cual manifiesta ya que las investigaciones realizadas son basadas en la definición operativa de Maslach, generalmente lo vinculado con la depresión como es la pérdida de autoestima, disgusto, irritabilidad, agresividad, fracaso, pero son de mucha importancia los rastros cognitivos los cuales han sido en su minoría, ya que al comienzo del crecimiento de Burnout existe una conveniencia entre las posibilidades laborales o reales, lo que conlleva a una frustración y depresión de condición cognitiva que es una de las características del síndrome de Burnout, la segunda difusión que es imputada por Maslach y Leiter 1996, al síndrome de Burnout la mentira tendría alguna relación con lo cognitivo, la cautela hacia el trabajo, la desconsideración, manifestado por la extrema autocrítica, la personal perdida que puede manejar al auto sabotaje. En conductual zona que ha sido en su minoría investigado la más notable es la despersonalización en este semblante

las consecuencias se pueden sintetizar en: Las soluciones que conducen al uso aumentado de estimulantes, hábitos dañinos para la salud, abuso de sustancias en general. La pérdida de acción pre activa: El ser humano llega a manifestar desórdenes fisiológicos con síntomas como son los dolores musculares, hipertensión, úlceras, dolores de muelas, náuseas, entre otros (Martínez, 2010).

3.2.2.5. *Prevención del síndrome de Burnout.*

El Burnout profesional de agotamiento es al castellano traducido sentirse o estar quemado, agotado, sobrecargado, por primera vez el psicoanalista Herbert. Ha observado modificaciones en profesionales (enfermeros, consejeros, médicos, asistentes, asistentes, dentistas, psicólogos). Es observado luego de tiempos, los profesionales pierden su simpatía y también su idealismo hacia los pacientes. principalmente en profesionales se observa de ayuda que van dirigidas a otros seres humanos. El síndrome de Burnout es un conjunto de síntomas médico-biólogo psicosocial, inespecíficos en la actividad laboral resultado demanda excesiva de energía. El síndrome burnout paso una época de ferviente interés de los trabajos de la asociación de psicología refiriéndose a una condición frecuente a los trabajadores de servicios de salud. Es definido como una respuesta al stress laboral integrado a sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con quien trabajan. El propio rol profesional, como encontrarse emocionalmente agotado. La respuesta ocurre con mayor frecuencia hacia los trabajadores de salud, por la relación profesional. El trabajador es afectado debido a las condiciones del ambiente laboral, llegando a poner su integridad en juego. Las cifras del síndrome burnout a nivel mundial son variadas. Alas herramientas de medición que los individuos son diferentes fases de síndrome, que son diferentes fases que se evalué (Méndez, 2006).

3.2.2.6. Dimensiones del síndrome de Burnout:

3.2.2.6.1. Agotamiento emocional.

El componente clave del síndrome es el agotamiento emocional la cual señala que los seres humanos presentan sentimientos de estar sobrepasados y emocionalmente agotados en cuanto a su despersonalización y medios emocionales, entiende actos negativos, falsos, impersonales ocasionando sentimientos muy distantes hacia otras personas por último, la falta de ejecución personal en el trabajo la cual señala la disminución de los sentimientos de éxito y competencia en el labor de trabajo así como una prioridad a evaluar negativamente así mismo, particularmente con otros seres humanos y en el trabajo.

Maslach y Jackson entienden que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral permanente adecuado por sentimientos y actitudes negativos hacia las personas con las que se labora y hacia el propio rol profesional, siendo un síndrome que se califica por la experiencia de encontrarse emocionalmente agotado, Maslach concluye que se dispone como un síndrome que se caracteriza por el agotamiento emocional, reducida realización personal, despersonalización, es una respuesta a los angustiosos interpersonales crónicos que son desarrollados en el trabajo, en el cual las respuestas a los síntomas dominantes determinados por la presencia de un agotamiento abrumador, sentido de ineficiencia, percepción de cinismo en el trabajo, carencia en la realización personal (Olivares, 2017).

3.2.2.6.2. Despersonalización.

Los conceptos de despersonalización señalan la existencia de quejas de percepción de irrealidad por parte del paciente como un elemento suficiente y necesario para la exploración del fenómeno, desgraciadamente esto incluye una definición negativa con poco valor ilustrativo ya que apunta a algo faltante en la experiencia normal sin que se esclarezca cuál es su naturaleza, en la práctica clínica los pacientes tienen muchas dificultades para informar la naturaleza del fenómeno que habitualmente recurren y que los separa del mundo exterior, otros insisten en un cambio cualitativo en su conciencia y se lamentan de

sentirse como en un sueño, debilitados o como bajo el efecto de drogas, para describir este inconveniente la experiencia establece uno de los aspectos más característicos de la despersonalización y que ayuda a distinguir de otras condiciones neuróticas, trastornos conversivos entre otros, en el que son reiterados las descripciones dramáticas y detalladas, la dificultad de los pacientes señala el origen neurobiológico es el que disminuye o cambia al iniciar la despersonalización, no puede ser manifestado con palabras, aún como son algunos casos en la literatura no logran dar explicaciones más claras y solo acuden a metáforas (Sierra, 2008).

3.2.2.6.3. Baja realización personal.

Maslach opina que la baja realización personal se manifiesta cuando por ejemplo un docente siente que no está obteniendo logros en su labor o trabajo y cuando se da una persistente competencia laboral, Pérez (2010) afirma que la baja ejecución personal hace relación cuando una persona está descontenta con su trabajo, al sentirse poco realizada, tiene dos intenciones abandonar su carrera cediéndose repuestas negativas hacia el trabajo y hacia sí mismas, se da un deterioro del auto concepto acompañado de percepción de inadecuación, desconfianza e incapacidad en sus habilidades, ósea que consiste en la predisposición de los profesionales en esta ocasión de los docentes a valorarse negativamente y de manera especial esta valoración negativa afecta a la ejecución de los estudiantes y del trabajo, los compañeros, padres de familia y compañeros de trabajo con los que se encuentra diariamente, se sienten insatisfecho consigo mismos los docentes, con falta de motivación en la labor y descontentos con los resultados que ellos tienen luego de una prueba o una clase entre otros. La baja realización personal aparece cuando las demandas que se producen en los docentes superan la capacidad que tienen ellos para poder responder de manera competente (Asitimbay, 2015).

3.3. Identificación de las variables

3.3.1. Habilidades sociales.

Conductas para vincularse e interactuar con el otro de forma apropiada, eficiente, exitosa socialmente, consideran a la capacidad de adecuadamente relacionarse con los demás, de manera que un ser humano sea aceptado socialmente y considerado, son notables comportamientos tanto emocional como cognitivo por medio del comportamiento verbal y no verbal (Verde, 2015).

3.3.2. Síndrome de Burnout.

Es un padecimiento que se crea como respuestas a presiones extensas que un ser humano sufre ante circunstancias estresantes interpersonales y emocionales que son vinculadas con el trabajo (Forbes, 2011).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de investigación

Es de enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014) porque “los datos se obtienen a través de cuestionarios, censos, pruebas estandarizadas, etc. con base en la medición numérica y el análisis estadístico; es decir los resultados se demuestran a través de la ciencia de la estadística”.

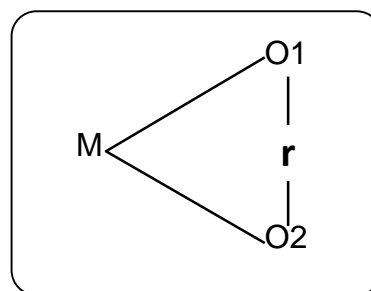
También se considera como tipo Básica, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables, debido a que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014)

Corresponde al nivel correlacional, de acuerdo con Hernández et al. (2014) refieren que el nivel se determina como alcance correlacional porque “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

4.2. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental, debido a que el investigador “no manipula alguna (s) variable (s) para alterar los hechos en su propia naturaleza; es decir, existe intervención por parte del investigador para alterar alguna variable de estudio” (Hernández et al., 2014, p.151). También, define que la investigación es de diseño transversal, porque “recolectan datos en una sola ocasión”.

El diagrama del diseño correlacional se muestra en el siguiente esquema:



Donde:

O1 = Observaciones de la variable 1: Habilidades sociales

M = Muestra

O2 = Observaciones de la variable 2: Síndrome de Burnout
r = Relación entre las variables.

4.3. Población - muestra

4.3.1. Población.

De acuerdo con Oré (2015) afirma que la población “es un conjunto de observaciones que tienen una característica en común, la cual se desea estudiar, (...) representa la totalidad de elementos de un determinado estudio”.

La población se consideró a 139 trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” - Ayacucho, 2021.

4.3.2. Muestra.

Según Oré (2015) plantea que la muestra “es un subconjunto de la población, la muestra debe ser representativa o no segada (sin manipulación, ni adulteración) de la población respectiva”.

La muestra estuvo conformada por 103 trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

4.3.3. Muestreo.

El muestreo fue no probabilístico, de tipo por conveniencia, considerando los siguientes criterios:

4.3.3.1. Criterios de inclusión.

- Trabajadores contratados.
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado para que participen en la investigación.

4.3.3.2. Criterios de exclusión.

- Trabajadores por licencia de salud, vacaciones u otros casos.
- Trabajadores que no deseen participar en la investigación.

4.4. Hipótesis general y específica

4.4.1. Hipótesis general:

Existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

4.4.2. Hipótesis específicas:

Existe relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Existe relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Existe relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

4.5. Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Habilidad es sociales	Variable 1	Conductas para interactuar y relacionarse con el otro de manera eficiente, apropiada y exitosa socialmente, atienden a la capacidad de vincularse adecuadamente con los demás, de modo que un individuo sea apreciado y aceptado socialmente, son conductas notables tanto cognitivo como emocional	Las habilidades sociales se componen de 6 dimensiones, su denominación del instrumento es Escala de Habilidades Sociales (EHS), compuesta de 33 ítems, que se evaluará entre 10 a 15 minutos.	Autoexpresión de situaciones sociales.	Ítems: 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28 y 29.	- Bajo (33-65 Pts.) - Medio (66-98 Pts.) - Alto (99-132 Pts.)	Medida: Ordinal. - A (equivale 4 puntos) No me identifico en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. - B (equivale 3 puntos) No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. - C (equivale 2 puntos) Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así.
				Defensa de los propios derechos como consumidor.	Ítems: 3, 4, 12, 21 y 30		
				Expresión de enfado o disconformidad.	Ítems: 13, 22, 31 y 32		
				Decir no y cortar interacciones.	Ítems: 5, 14, 15, 23, 24 y 33		
				Hacer peticiones.	Ítems: 6, 7, 16, 25 y 26		

		mediante el comportamiento no verbal y verbal (Verde, 2015).		Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.	Ítems: 8, 9, 17, 18, 27		- D (equivale 1 punto) Muy de acuerdo me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.
Síndrome de Burnout	Variable 2	Es un padecimiento que se crea como respuestas a presiones extensas que un ser humano sufre ante circunstancias estresantes interpersonales y emocionales que son vinculadas con el trabajo (Forbes, 2011).	El síndrome de Burnout se compone de 3 dimensiones, la denominación del instrumento es Escala del síndrome de Burnout (MBI), estructurada con 22 ítems los que se evaluarán aproximadamente en 10 minutos.	Agotamiento emocional	Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	- Bajo (0-32 Pts.) - Medio (33-99 Pts.) - Alto (100-132 Pts.)	Medida: Ordinal. - 0= Nunca. - 1= Pocas veces al año o menos. - 2= Una vez al mes o menos. - 3= Unas pocas veces al mes. - 4= Una vez a la semana. - 5= Pocas veces a la semana. - 6= Todos los días.
				Despersonalización	Ítems: 5, 10, 11, 15, 22		
				Baja realización personal	Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

De acuerdo con Oré (2015) describe que la encuesta “es un documento que contiene un conjunto de ítems y otras indicaciones que el investigador administra a los informantes, con la finalidad de recolectar datos con respecto al problema y variable de investigación”.

La técnica que se utilizó para la evaluación de las variables de caracterización será la encuesta, que consiste en el recojo de información a través de una ficha de recojo de información en la que se utilizará la información de manera directa. En cambio, para la evaluación de la variable de interés se utilizará la técnica psicométrica, que consiste en lo declarado en la ficha técnica del instrumento.

4.6.2. Instrumentos

4.6.2.1. Escala de Habilidades Sociales (EHS).

Autor original: Elena Gismero Gonzales. Fecha original: 2002. Población dirigida: Adolescentes y adultos. Lugar: Madrid - España. Tiempo de aplicación: 10 a 16 minutos. Significación: Evaluación de las habilidades sociales. Tipificación: Baremos de población general (varones – mujeres / jóvenes y adultos). “Usos: Educativo, clínico y en la investigación. Características: El EHS en su versión definitiva está compuesto por 33 ítems, 28 de ellos están escritos en sentido negativo respecto a las habilidades sociales y los 5 restantes en el sentido positivo. Tienen 4 alternativas de respuesta, desde un No me identifico en absoluto y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos. A mayor puntaje global el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidades de aserción en distintos contextos. Dimensiones: Al igual que el cuestionario original estos se clasifican en 6 dimensiones: Auto expresión en situaciones sociales conformada por los ítems 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28 y 29. Defensa de los propios derechos como consumidor conformada por los ítems 3, 4, 12, 21 y 30. Expresión de enfado o disconformidad” conformada por los ítems 13, 22, 31 y 32. Decir no y cortar interacciones” conformada por los ítems 5, 14, 15, 23, 24 y 33.

Hacer peticiones conformada por los ítems 6, 7, 16, 25 y 26. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” conformada por los ítems 8, 9, 17, 18, 27”.

4.6.2.2. Escala del síndrome de Burnout (MBI).

Las personas que sufren de “afecciones emocionales crónicas debido a exigencias laborales se les atribuyen padecer el síndrome de burnout, sin embargo, Cristina Maslach 1974, realizó la clasificación del estrés según dimensiones, por ello estableció el Inventario de Burnout De Maslach (MBI). Para esta investigación se utilizó el Inventario de burnout de Maslach para profesores (IBM): según la interpretación española de Seisdedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986). Esta interpretación, es direccionalmente para profesores (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) solo cambia el término de cliente por alumno. El inventario cuenta con 22 ítems, 7 likert, los cuales son: 1 = fuertemente en desacuerdo, 2= moderadamente en desacuerdo, 3= débilmente en desacuerdo, 4= débilmente de acuerdo, 5= moderadamente de acuerdo, 6= fuertemente de acuerdo. El inventario del MBI, cuenta con tres valores alto, medio y bajo. Los evaluados que superan el percentil 75 se les clasifica en el valor alto, los que se encuentran entre el percentil 75 y el 25 se les clasifica en el valor medio, y los evaluados que dan como resultado menos del percentil 25 se encuentran en el valor bajo. El instrumento cuenta con tres dimensiones, es por ello que Maslach clasifica al estrés, en tres sub escalas las cuales están formadas por 9, 5 y 8 ítems cada uno, estas son: Agotamiento Emocional (AE) 1-2-3-6-8-13-14-16-20, Despersonalización (D) 5-10-11-15-22, Realización Personal (RP) 4-7-9-12-17-18-19-21”.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Con relación al análisis de los resultados, se utilizará la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los

objetivos de la investigación y la estadística inferencial para obtener resultados de la hipótesis.

Por tanto, “la información que se obtendrá a través de las encuestas, y se procesarán por medio de técnicas estadísticas se procesaron utilizando el software del Excel (hoja de cálculo) los resultados descriptivos para la construcción de tablas de frecuencias y gráficos, a través del programa SPSS se obtendrá resultados inferenciales para la prueba no paramétrica (prueba anormal), contrastación de datos, así como también corroborar las pruebas de hipótesis general y específicos. Sin dejar de lado las medidas de variabilidad las cuales permiten conocer la extensión en que los puntajes se desvían unos de otros, es decir el grado de homogeneidad de los grupos o dispersión de los calificativos”.

V. RESULTADOS

5.1. Nivel descriptivo

Tabla 1. Habilidades sociales en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Niveles de habilidades sociales	fi	%
Bajo	27	26.2%
Medio	66	64.1%
Alto	10	9.7%
Total	103	100.0%

Fuente: Escala de Habilidades Sociales (EHS).

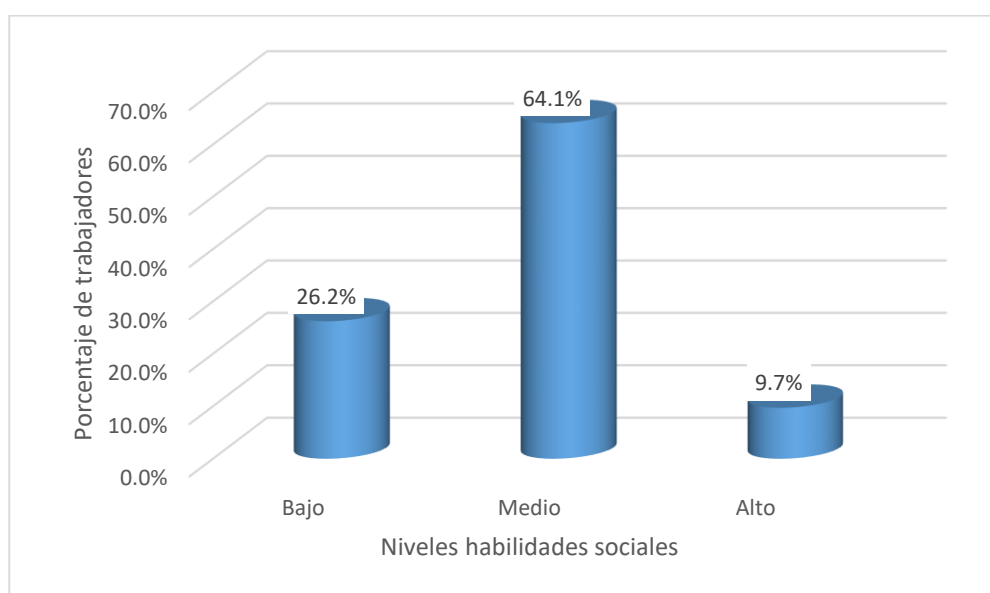


Gráfico 1. Habilidades sociales en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 1.

Descripción. Con respecto a la tabla 1 y el Gráfico 1, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre habilidades sociales, el 26.2% equivalente a 27 tienen el nivel bajo, el 64.1% equivalente a 66 tienen el nivel medio, mientras que, el 9.7% equivalente a 10 tienen el nivel alto, Ayacucho 2021.

Tabla 2. Dimensiones de habilidades sociales en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Niveles	Dimensiones de habilidades sociales											
	Autoexpresión de situaciones sociales.		Defensa de los propios derechos como consumidor.		Expresión de enfado o disconformidad.		Decir no y cortar interacciones.		Hacer peticiones.		Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	41	39.8%	30	29.1%	31	30.1%	36	35.0%	14	13.6%	40	38.8%
Medio	48	46.6%	55	53.4%	44	42.7%	48	46.6%	47	45.6%	48	46.6%
Alto	14	13.6%	18	17.5%	28	27.2%	19	18.4%	42	40.8%	15	14.6%
Total	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%

Fuente: Escala de Habilidades Sociales (EHS).

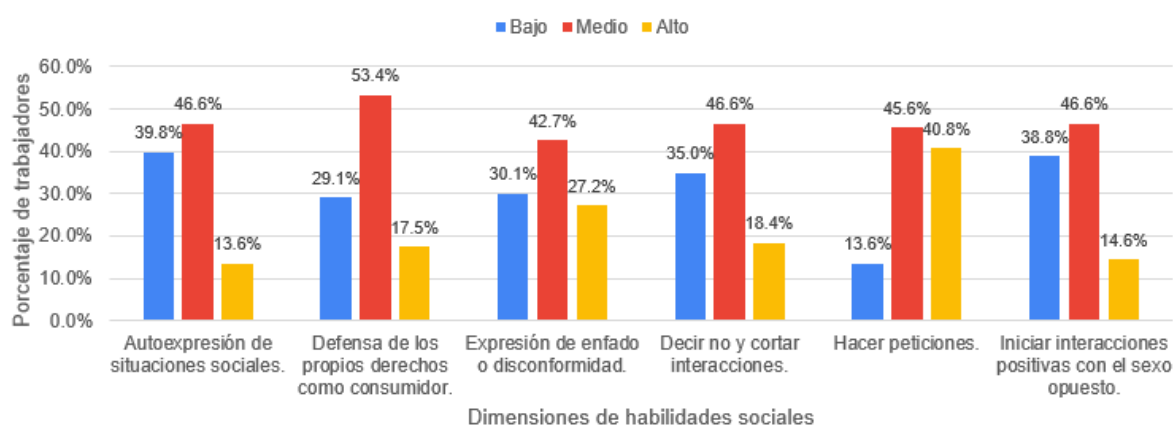


Gráfico 2. Dimensiones de habilidades sociales en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 2.

Descripción. Con respecto a la tabla 2 y el Gráfico 2, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre las dimensiones de habilidades sociales tienen los niveles en: autoexpresión de situaciones sociales, el 39.8% bajo, el 46.6% medio, el 13.6% alto; defensa de los propios derechos como consumidor, el 29.1% bajo, el 53.4% medio, el 17.5% alto; expresión de enfado o disconformidad, el 29.1% bajo, el 42.7% medio, el 27.2% alto; decir no y cortar interacciones, el 35.0% bajo, el 46.6% medio, el 18.4% alto; hacer peticiones, el 13.6% bajo, el 45.6% medio, el 40.8% alto; mientras que, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, el 38.8% bajo, el 46.6% medio, el 14.6% alto, Ayacucho 2021.

Tabla 3. Síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Niveles de síndrome de Burnout	fi	%
Bajo	3	2.9%
Medio	99	96.1%
Alto	1	1.0%
Total	103	100.0%

Fuente: Escala del síndrome de Burnout (MBI).

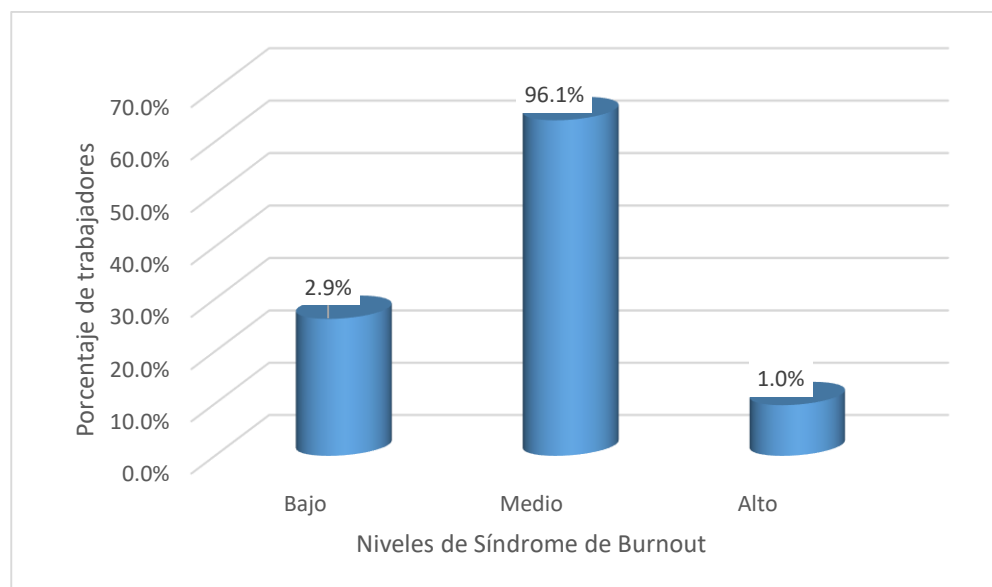


Gráfico 3. Síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 3.

Descripción. Con respecto a la tabla 3 y el Gráfico 3, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre síndrome de Burnout, el 2.9% equivalente a 3 tienen el nivel bajo, el 96.1% equivalente a 99 tienen el nivel medio, mientras que, el 1.0% equivalente a 1 tiene el nivel alto, Ayacucho 2021.

Tabla 4. Dimensiones de síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Niveles	Dimensiones de síndrome de Burnout					
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Baja realización personal	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	57	55.3%	49	47.6%	1	1.0%
Medio	46	44.7%	54	52.4%	41	39.8%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	61	59.2%
Total	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%

Fuente: Escala de Habilidades Sociales (EHS).

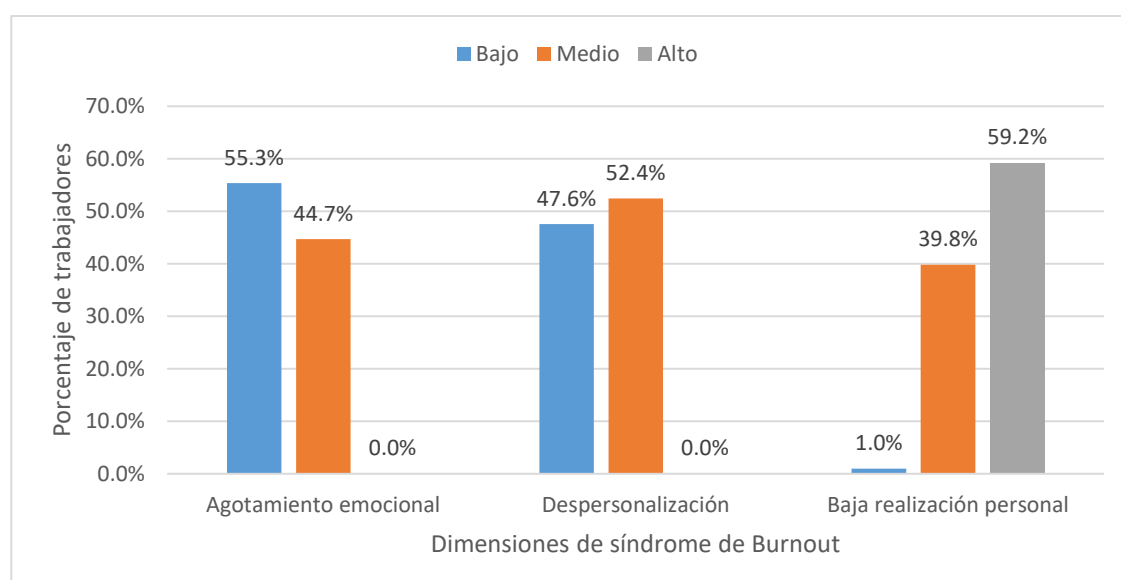


Gráfico 4. Dimensiones de síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 4.

Descripción. Con respecto a la tabla 4 y el Gráfico 4, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre las dimensiones de síndrome de Burnout tienen los niveles en: agotamiento emocional, el 55.3% bajo, el 44.7% medio, el 0.0% alto; despersonalización, el 47.6% bajo, el 52.4% medio, el 0.0% alto; mientras que, baja realización personal, el 1.0% bajo, el 39.8% medio, el 59.2% alto, Ayacucho 2021.

Tabla 5. Sexo de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Sexo	fi	%
Femenino	13	12.6%
Masculino	90	87.4%
Total	103	100.0%

Fuente: Ficha sociodemográfica (elaboración propia).

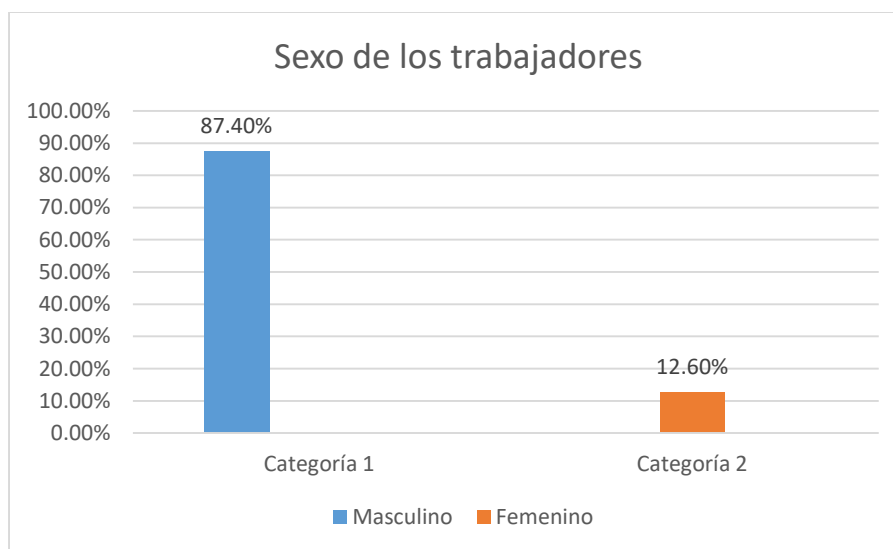


Gráfico 5. Sexo de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 5.

Descripción. Con respecto a la tabla 5 y el Gráfico 5, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre sexo, el 12.6% equivalente a 13 son mujeres, mientras que, el 87.4% equivalente a 90 tienen el nivel masculino, Ayacucho 2021.

Tabla 6. Grado de instrucción de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Grado de instrucción	fi	%
Secundaria	44	42.7%
Técnico	24	23.3%
Universitario	35	34.0%
Total	103	100.0%

Fuente: Ficha sociodemográfica (elaboración propia).

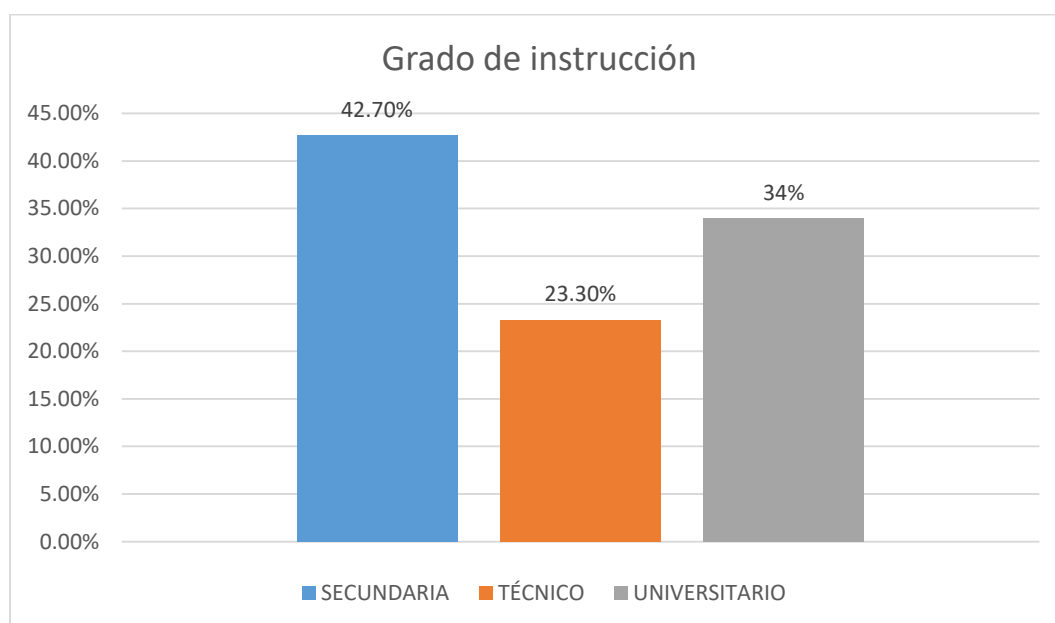


Gráfico 6. Grado de instrucción de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 6.

Descripción. Con respecto a la tabla 6 y el Gráfico 6, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre grado de instrucción, el 42.7% equivalente a 44 tienen estudios secundarios, el 23.3% equivalente a 24 tienen estudios técnicos, mientras que, el 34.0% equivalente a 35 tienen estudios universitarios, Ayacucho 2021.

Tabla 7. Estado civil de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Estado civil	fi	%
Soltero (a)	56	54.4%
Conviviente	32	31.1%
Casado (a)	15	14.6%
Total	103	100.0%

Fuente: Ficha sociodemográfica (elaboración propia).

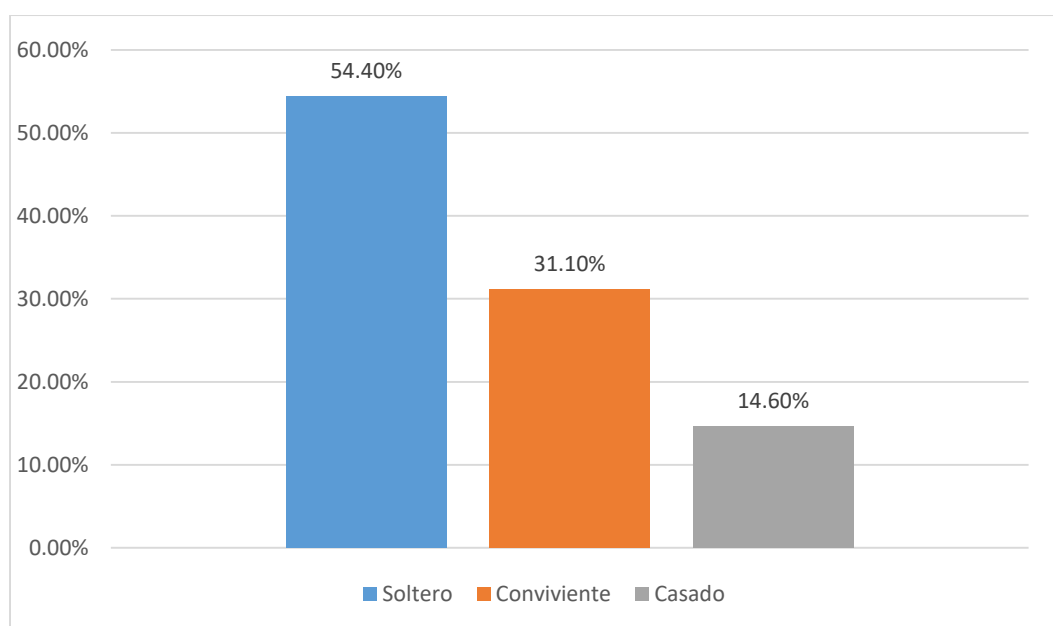


Gráfico 7. Estado civil de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 7.

Descripción. Con respecto a la tabla 7 y el Gráfico 7, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre estado civil, el 54.4% equivalente a 56 son solteros (as), el 31.1% equivalente a 32 son convivientes, mientras que, el 14.6% equivalente a 15 son casados (as), Ayacucho 2021.

Tabla 8. Etapas del desarrollo de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Etapas del desarrollo	fi	%
Joven	9	8.7%
Adulto	94	91.3%
Total	103	100.0%

Fuente: Ficha sociodemográfica (elaboración propia).

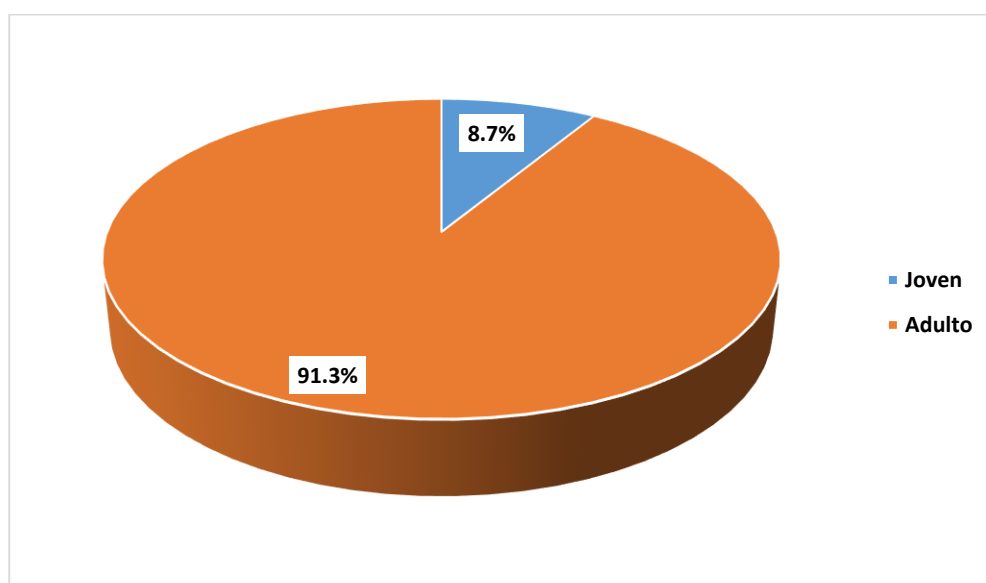


Gráfico 8. Etapas del desarrollo de trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Fuente: Tabla 8.

Descripción. Con respecto a la tabla 8 y el Gráfico 8, de 103 trabajadores que representan el 100% de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, evaluados sobre etapas del desarrollo, el 8.7% equivalente a 9 son jóvenes, mientras que, el 91.3% equivalente a 94 son adultos (as), Ayacucho 2021.

3.1. Nivel inferencial

3.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 9. Prueba de normalidad o paramétrica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	n	Sig.
Habilidades sociales	,350	103	,000
Síndrome de Burnout	,510	103	,000
Agotamiento emocional	,368	103	,000
Despersonalización	,353	103	,000
Realización personal	,383	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

Criterio para determinar Normalidad:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov^a

P-valor $\geq \alpha$ = Los datos provienen de una distribución normal.

P-valor $< \alpha$ = Los datos No provienen de una distribución normal.

Normalidad: calificaciones		
P-valor =	<	$\alpha = 0,05$
0,000	<	$\alpha = 0,05$
P-valor =		
0,000		

Descripción: Con respecto a la tabla 9, “los resultados de la prueba de normalidad, demuestran que la distribución es **no normal** ($p < 0.05$); valoradas a través del test de Kolmogorov-Smirnov^a debido a que la muestra es menor que 92 elementos, al 95% de nivel de confianza y con un nivel de significancia al 5%”. Razón por la que se utilizó la prueba de Tau_b de Kendall en la contrastación de las hipótesis, debido a que los datos son no paramétricos y los niveles de cada variable son ordinales simétricos.

3.1.2. Hipótesis general.

Ho: No existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Ha: Existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Tabla 10. Correlación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

			Habilidades sociales	Síndrome de Burnout
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,127
		Sig. (bilateral)	.	,184
		N	103	103
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,184	.
		N	103	103

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

Descripción: Según la tabla 10, “el valor p (significancia bilateral) es 0.184 siendo mayor a 0.05. Por lo tanto: se acepta la Hipótesis Nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%”; lo que concluye que no existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

3.1.3. Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Ha: Existe relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Tabla 11. Correlación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

			Habilidades sociales	Agotamiento emocional
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,290**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	103	103
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	,290**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	103	103

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

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

Descripción: Según la tabla 10, “el valor p (significancia bilateral) es 0.002 siendo menor a 0.05. Por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%”; además, con el coeficiente de correlación 0.290; lo que concluye que existe relación baja directa de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

3.1.4. Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Ha: Existe relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Tabla 12. Correlación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

			Habilidades sociales	Despersonalización
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,264**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	103	103
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	103	103

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

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

Descripción: Según la tabla 10, “el valor p (significancia bilateral) es 0.006 siendo menor a 0.05. Por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%; con el coeficiente de correlación 0.264”; lo que concluye que existe relación baja directa de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

3.1.5. Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación de habilidades sociales y realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Ha: Existe relación de habilidades sociales y realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

Tabla 13. Correlación de habilidades sociales y realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

			Habilidades sociales	Realización personal
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	-,111
		Sig. (bilateral)	.	,244
		N	103	103
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,111	1,000
		Sig. (bilateral)	,244	.
		N	103	103

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

Descripción: Según la tabla 10, “el valor p (significancia bilateral) es 0.244 siendo mayor a 0.05. Por lo tanto: se acepta la Hipótesis Nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%”; lo que concluye que no existe relación de habilidades sociales y realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general, se demuestra que no existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, valorado con el estadígrafo Tau_b de Kendall, obteniendo el valor p (significancia bilateral) 0.184. Resultado que se contradice con Leal et al. (2015) quien ha encontrado evidencia de que las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud protegen y amortiguan el síndrome de Burnout. Asimismo, Valderrama (2019) concluye que existe asociación inversamente proporcional entre las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud, Apurímac, 2018. Estos resultados se deben a que el personal de serenazgo desde el mes de abril del año 2020, (pandemia, cuarentena) han venido trabajando de manera inter diaria, antes su labor era de 6 días a la semana y desde la fecha hasta la actualidad sólo trabajan 3 veces a la semana, lo que habría reducido el tiempo de labores y la interrelación con la población.

Con respecto al objetivo específico 1, se demuestra que existe relación baja directa de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, valorado con el estadígrafo Tau_b de Kendall, obteniendo el valor p (significancia bilateral) 0.002. Lo cual se compara parcialmente con Polo et al. (2019) establece que los resultados arrojaron que hubo una correlación moderada negativa entre la puntuación general del ICE y la escala de Burnout del CBP-R. Estos resultados se deben a que el personal de serenazgo realiza informes mensuales y deben adaptarse al uso de las nuevas tecnologías ya que se les brinda la capacitación virtual en temas de seguridad ciudadana. Asimismo, la preocupación del personal de serenazgo es el contagio a la COVID-19, su trabajo mediante operativos, patrullajes, intervención en caso de hurtos, bares clandestinos, pone al descubierto la inseguridad frente al contagio de la enfermedad.

Con respecto al objetivo específico 2, se demuestra que existe relación baja directa de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, valorado con el estadígrafo Tau_b de Kendall, obteniendo el valor p (significancia bilateral) 0.006. Resultado que se compara con Araujo y Solís (2017) quien establece que las habilidades de comunicación efectiva se relacionan con un menor agotamiento emocional y despersonalización. Estos resultados se deben a que el personal de serenazgo fue dividido en 6 grupos, el trabajo cotidiano era en tres grupos, los cuales tenían interrelación, pero desde que se formaron o dividieron los grupos de trabajo no ha habido interrelación provocando sobrecarga laboral y también a raíz de contagios hubo bajas por lo que el personal afrontaba mayor demanda laboral. El temor al contagio y la desconfianza que se tienen entre compañeros por ser posibles casos asintomáticos influye en la despersonalización y que tengan una actitud distante en el trabajo para con sus compañeros y población en general.

Con respecto al objetivo específico 3, se demuestra que no existe relación de habilidades sociales y realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, valorado con el estadígrafo Tau_b de Kendall, obteniendo el valor p (significancia bilateral) 0.244. Lo que se contrasta de manera diferente con los resultados de Leal et al. (2015) quien determina una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de las habilidades de comunicación y la dimensión realización personal en el trabajo. Estos resultados se deben a que el personal de serenazgo ha venido desenvolviéndose en el trabajo de manera alternada, sin exigencias por parte de sus superiores ya que por la crisis que vivimos actualmente que es la COVID-19, no influye directamente con el desarrollo de sus labores, sienten que su labor es importante y brindan la atención a la ciudadanía.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- En respuesta al objetivo general, se puede afirmar que no existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor p 0.184.
- En respuesta al objetivo específica 1, existe relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor p 0.002.
- En respuesta al objetivo específica 2, existe relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” - Ayacucho, 2021, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor p 0.006.
- En respuesta al objetivo específica 3, existe relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor p 0.244.

7.2. Recomendaciones

- Al director de la subgerencia en coordinación con el responsable del servicio de salud mental, elaboren un plan de trabajo semestral que exista la intervención para prevenir que incremente los niveles del síndrome de Burnout.
- El subgerente informe a la gerencia sobre los resultados obtenidos en habilidades sociales; para que implementen trimestralmente capacitación de talleres de simulación que afiancen la interrelación

para mejorar las habilidades sociales con la ciudadanía, porque están inmersos en el contacto con la población.

- La gerencia debe implementar nuevas metodologías de trabajo en salud mental por los efectos que está ocasionando la Pandemia COVID 19, cumpliendo los protocolos establecidos, sin dejar de lado la responsabilidad que compete a cada trabajador de la subgerencia de serenazgo.
- A los futuros investigadores que tomen como soporte esta tesis, puedan coadyuvar en generar intervenciones a través de diseños experimentales, con el fin de establecer estrategias que favorezcan en el nuevo reto de salud mental en tiempo de Pandemia.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, W., Huamaní, J. y Ceballos, K. (2019). *Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa*. DOI: 10.20511/pyr2019.v7n3.390

(Asitimbay, 2015)Asitimbay, F. (2015) *Agotamiento o síndrome de Burnout en los docentes de bachillerato*. Universidad de Cuenca.

Aguirre, E. (2019). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo de Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29259/Aguirre_SE.pdf?sequence=1

Araujo, M. y Solís, K. (2017). *Habilidades de comunicación efectiva y su relación, con la presencia de síndrome de burnout en médicos postgradistas de áreas clínicas y quirúrgicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el período 2012 – 2016*. [tesis especialista, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador] <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13731/HABILIDADES%20DE%20COMUNICACI%c3%93N%20EFECTIVA%20Y%20SU%20RELACI%c3%93N%2c%20CON%20LA%20PRESENCIA%20DE%20S%c3%8dNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20M%c3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BBC NEWS/ Mundo (2019). *El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa*. América Latina. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>

Bejarano, G., Guerrero, J. and Zúñiga, D. (2018) 'Adicción a facebook y habilidades sociales en estudiantes de una universidad privada de Lima', *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(1), pp. 7–15.

Betancourth, S. *et al.* (2017) 'Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes',

Psicoespacios, 11(18), p. 133.

Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo de Perú]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chafla, J. (2018). *Habilidades sociales en los estudiantes de educación general básica de la escuela Manuel Lasso. comunidad Pull Quishuar-Guamote. octubre 2017-Marzo 2018*. [tesis de grado]. Universidad Nacional de Chimborazo.

CEPYMENEWS (2018). España es el país europeo con más estrés laboral. Redacción CepymeNews. 06-02-2018. <https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral/>

Delgado, A. et al. (2016). Las habilidades sociales y el uso de redes sociales virtuales en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana', *persona*, 0(019), p. 55. doi: 10.26439/persona2016.n019.971.

Díaz, F. and Gómez, I. (2017) 'Religious studies', *La investigación sobre el síndrome de Bournout en latinoamerica entre el 2000 y el 2010*, 33, pp. 71–82.

Domínguez, M. (2018). *Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo de Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37535/dominguez_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dominguez y Ybañez (2016). *Adicción a las redes sociales y habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa privada*. Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de

atención en la empresa, *éxito empresarial*. doi:
10.1103/PhysRevLett.35.1141.

GESTIÓN (2018). Management & Empleo. 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. Perú. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Huancapaza y Huanca (2018). *Habilidades Sociales y adicción a las redes sociales en Instituciones Educativas del distrito de Cayma, 2018* (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7325>

INFOBAE (2019). *Patrones tendrán la obligación de cuidar a sus empleados del estrés laboral*. México. 28-12-20 <https://www.infobae.com/america/mexico/2019/10/01/patrones-tendran-la-obligacion-de-cuidar-a-sus-empleados-del-estres-laboral/>

Leal, C., Díaz, J., Tirado, S., Rodríguez, J. y Vander, C. (2015). *Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud*. [investigación, Universidad Católica de Murcia de España] <http://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272015000200005>

Lewinsohn (1973). Habilidades Sociales Plan de Acción Tutorial: Gades, *Plan de Acción Tutorial*, pp. 133–159. Available at:

Martinez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión, *Vivat Academia*, 0(112), p. 42. doi: 10.15178/va.2010.112.42-80.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory. New York: Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/

27781664

3_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf

Méndez, M. *et al.* (2006) 'Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud', *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 153, pp. 18–21.

Olivares, V. (2017) 'Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout', *Ciencia & trabajo*, 19. Available at: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext.

Ortego, M., López, S. and Alvares, M. (2020). *Ciencias psicosociales I*, pp. 31–52. Available at: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf.

Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Multiservicios Publigráf.

Polo, C., Rambal, O. y Rojas, S. (2019). *Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe Colombiano* [tesis maestría, Universidad del Norte de Colombia] <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8620/137334.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, H. (2018) *Habilidades sociales de los adolescentes del nivel secundaria del centro educativo básico alternativo Mariscal Cáceres*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, facultad de psicología y trabajo social. Available at:

Sierra, M. (2008) 'La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos', *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37, pp. 40–55.

Valderrama, Y. (2019). *Relación de las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud, Apurímac, 2018*. [tesis maestría, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco,

Perú]

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4593/253T20191128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Verde, R. (2015). *Taller aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos del primer año de educación secundaria de la I.E. Victor Haya de la Torre*. Universidad privada antenor orrego, escuela de postgrado.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.					
ESTUDIANTE:					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?	Determinar la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.	Existe relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.	Variable X Habilidades sociales	Dimensión 1: Autoexpresión de situaciones sociales. Dimensión 2: Defensa de los propios derechos como consumidor. Dimensión 3: Expresión de enfado o disconformidad. Dimensión 4: Decir no y cortar interacciones. Dimensión 5: Hacer peticiones. Dimensión 6: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.	Enfoque o tipo: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental. Población 139 trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Muestra 103 trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021. Técnicas e instrumentos de recolección de información Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Instrumentos Variable X: Escala de Habilidades Sociales (EHS) Variable Y: Escala del síndrome de Burnout (MBI) Técnica de análisis de datos, Softwares Excel y SPSS. y para la prueba de hipótesis Tau_b de Kendall.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
Problema Específico 1 ¿Cómo es la relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?	Objetivo Específico 1: Identificar la relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021	Hipótesis Específica 1: Existe relación de habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.			
Problema Específico 2 ¿Cómo es la relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?	Objetivo Específico 2: Identificar la relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.	Hipótesis Específica 2: Existe relación de habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.			
Problema Específico 3 ¿Cómo es la relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021?	Objetivo Específico 3: Identificar la relación de habilidades sociales y realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.	Hipótesis Específica 3: Existe relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia de “serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga” -Ayacucho, 2021.	Variable Y Síndrome de Burnout	Dimensión 1: Agotamiento emocional. Dimensión 2: Despersonalización. Dimensión 3: Realización personal.	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Habilidades sociales	Variable 1	Conductas para interactuar y relacionarse con el otro de manera eficiente, apropiada y exitosa socialmente, atienden a la capacidad de vincularse adecuadamente con los demás, de modo que un individuo sea apreciado y aceptado socialmente, son conductas notables tanto cognitivo como emocional mediante el comportamiento no verbal y verbal (Verde, 2015).	Las habilidades sociales se componen de 6 dimensiones, su denominación del instrumento es Escala de Habilidades Sociales (EHS), compuesta de 33 ítems, que se evaluará entre 10 a 15 minutos.	Autoexpresión de situaciones sociales.	Ítems: 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28 y 29.	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo (33-65 Pts.) - Medio (66-98 Pts.) - Alto (99-132 Pts.) 	Medida: Ordinal. - A (equivale 4 puntos) No me identifico en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. - B (equivale 3 puntos) No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. - C (equivale 2 puntos) Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así. - D (equivale 1 punto) Muy de acuerdo me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.
				Defensa de los propios derechos como consumidor.	Ítems: 3, 4, 12, 21 y 30		
				Expresión de enfado o disconformidad.	Ítems: 13, 22, 31 y 32		
				Decir no y cortar interacciones.	Ítems: 5, 14, 15, 23, 24 y 33		
				Hacer peticiones.	Ítems: 6, 7, 16, 25 y 26		
				Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.	Ítems: 8, 9, 17, 18, 27		
Síndrome de Burnout	Variable 2	Es un padecimiento que se crea como respuestas a presiones extensas que un ser humano sufre ante circunstancias estresantes interpersonales y emocionales que son vinculadas con el trabajo (Forbes, 2011).	El síndrome de Burnout se compone de 3 dimensiones, la denominación del instrumento es Escala del síndrome de Burnout (MBI), estructurada con 22 ítems los que se evaluarán aproximadamente en 10 minutos.	Agotamiento emocional	Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo (0-32 Pts.) - Medio (33-99 Pts.) - Alto (100-132 Pts.) 	Medida: Ordinal. - 0= Nunca. - 1= Pocas veces al año o menos. - 2= Una vez al mes o menos. - 3= Unas pocas veces al mes. - 4= Una vez a la semana. - 5= Pocas veces a la semana. - 6= Todos los días.
				Despersonalización	Ítems: 5, 10, 11, 15, 22		
				Baja realización personal	Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES de Elena Gismero Gonzáles (2002)
(Adaptado por Jamila Sulca Ortega)

Edad: Sexo: Grado de instrucción y/o ocupación:

INSTRUCCIONES: A continuación, aparecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible.

Para responder utilice la siguiente clave:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así.
D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.

Encierre con un círculo la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

1	A veces evito hacer preguntas por miedo a equivocarme.	A B C D
2	Me es difícil llamar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar o reclamar algo.	A B C D
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después de mí, me quedo callado.	A B C D
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo, paso un mal rato para decirle que "NO".	A B C D
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7	Si en un restaurante no me traen la comida como le había pedido, llamo al mesero para reclamar.	A B C D
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un halago o piropo no sé qué decir.	A B C D
10	Guardo mis opiniones para mí mismo.	A B C D
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12	Si estoy en una reunión social y alguien me molesta con su conversación, le pido que se calle.	A B C D
13	Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy en desacuerdo prefiero callarme a decir lo que yo pienso.	A B C D
14	Cuando estoy apurado (a) y me llama un amigo (a) por teléfono, se me hace difícil cortarla.	A B C D
15	Hay determinadas cosas que no me gusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme a dárselo.	A B C D
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el vuelto correcto.	A B C D
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con él o ella.	A B C D
19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	A B C D
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado o enojo.	A B C D
23	Nunca se cómo "cortar" a un amigo que habla mucho.	A B C D
24	Cuando decido que no quiero volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.	A B C D
25	Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero y parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	A B C D
28	Me siento incomodo o avergonzado cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.	A B C D
29	Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo.	A B C D
30	Cuando alguien se sampa o salta en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31	Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos para hacerlo.	A B C D
32	Muchas veces prefiero callarme o "quitarle de en medio" para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33	Hay veces que no se negarme con alguien que no me cae bien pero que me llama varias veces	A B C D
	TOTAL	

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Estimado (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación en el cual no existen respuestas correctas o incorrectas. Solicito su opinión sincera al respecto.

I. INDICACIONES:

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una "X" en el recuadro que considere de acuerdo a cada enunciado.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Nº	Enunciado	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes							
5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes							
8	Me siento "quemado" por mi trabajo							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes / clientes							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas							

Anexo 4: Fiabilidad de instrumentos

Alfa de Cronbach fiabilidad del instrumento de Habilidades sociales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	103	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	33

Alfa de Cronbach fiabilidad del instrumento de Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	103	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,693	22

Anexo 5: Base de datos

HABILIDADES SOCIALES																																			
1.A ve	2.Me	3.Si al	4.Cua	5.Si ur	6.A ve	7.Si er	8.A ve	9.Muc	10.Gu	11.A ve	12.Si e	13.Cu	14.Cu	15.Ha	16.Si s	17.No	18.Si v	19.Me	20.Si t	21.So	22.Cu	23.Nu	24.Cu	25.Si t	26.Me	27.So	28.Me	29.Me	30.Cu	31.Me	32.Mu	33.Ha			
1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	3	4	2	3	1	4	4	4	2	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	2	1	4	1	2	3	1	2	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	1	3	3	2	1	4	4	4	4		
2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
2	1	4	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	1	2	2	3	3	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
3	3	4	4	1	4	1	1	2	4	2	2	4	4	1	4	4	2	3	1	1	2	2	4	3	3	3	4	3	1	2	4	4	4	4	
4	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	4	1	2	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	
1	2	3	2	4	4	1	1	4	1	2	1	2	1	1	4	2	4	1	3	1	1	4	4	1	2	1	1	2	1	1	4	1	4	1	4
2	3	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	
2	2	3	3	1	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	2
4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3
3	1	4	2	4	1	4	1	2	4	1	4	1	4	1	4	4	2	1	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	4
1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
1	1	4	4	1	1	4	2	2	4	1	4	1	1	2	4	2	1	2	1	2	1	4	4	2	1	4	1	2	1	1	1	4	1	1	1
1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	1	4	3	4	2	1	1	1	3	2	3	2	1	4	2	4	3	2	1	2	1	2	4	4
2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
2	2	4	2	1	4	2	4	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	4	1	2	4	2	3	3	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3
3	1	2	1	1	2	1	4	2	1	1	3	3	2	2	3	4	3	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	4	3	2	3	4	3	2	1	1	2	1	2	2	4	2	2	1	1	1	3	2	2	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
2	2	4	3	1	4	4	2	1	3	1	1	4	3	4	4	1	4	1	4	1	1	1	1	2	4	3	1	2	1	2	1	1	4	3	3
4	4	3	3	1	1	4	3	4	4	3	1	3	2	4	4	3	1	3	4	2	1	2	3	1	3	1	4	1	1	4	1	4	1	4	4
1	3	4	3	3	1	2	3	3	1	1	2	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2

SÍNDROME DE BURNOUT

1. Me	2. Me	3. Me	4. Cor	5. Tra	6. Tra	7. Tra	8. Me	9. Cre	10. Me	11. Me	12. Me	13. Me	14. Cre	15. Re	16. Tra	17. Pu	18. Me	19. He	20. M	21. En	22. Sier
2	6	6	6	2	4	6	2	4	2	2	5	2	2	2	2	5	4	6	2	6	2
5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3
4	0	1	6	0	6	6	4	6	6	4	6	0	4	0	3	6	6	6	1	6	6
1	2	0	1	2	0	3	0	3	3	0	3	6	3	3	6	6	6	6	0	6	0
2	3	2	4	1	3	4	1	4	1	3	4	1	1	4	2	4	3	3	1	4	2
3	4	2	6	5	0	5	3	6	2	2	4	1	5	1	1	5	6	4	0	2	5
4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	0	5	1
0	1	1	1	0	6	3	1	6	1	2	6	0	0	0	1	6	4	2	0	6	2
6	6	5	6	0	6	6	5	6	6	6	5	1	1	0	0	6	5	6	6	6	6
1	5	2	6	0	4	6	0	6	0	2	6	2	2	0	2	6	6	6	0	6	1
1	1	1	1	0	1	1	1	3	1	1	6	1	1	1	0	1	2	1	0	1	0
1	1	0	1	0	0	5	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
3	5	1	4	5	6	6	0	6	5	6	6	0	0	6	0	5	6	6	0	6	0
0	2	0	3	0	2	6	0	1	0	2	6	0	2	1	0	3	6	6	0	6	0
1	6	0	3	6	2	2	1	6	2	5	6	4	1	1	1	6	6	6	0	6	1
3	5	5	4	2	5	4	3	5	3	2	6	1	3	4	2	5	5	6	2	6	3
0	5	1	6	0	6	6	0	6	0	0	6	0	1	6	0	1	0	6	0	6	0
1	1	1	6	0	1	6	0	5	0	0	6	0	0	0	0	5	6	6	0	6	0
0	1	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	1	1	0	6	6	6	0	6	0
1	1	0	6	0	1	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	5	6	0	5	3
1	1	0	5	0	0	6	0	3	1	0	6	0	0	6	0	1	1	1	0	6	1
2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	0	3	2	3	2	3	2	3	1	0	1	4
3	2	4	3	3	2	3	3	5	1	3	1	1	1	1	1	5	4	4	1	4	3
5	2	1	2	0	5	5	0	5	6	5	6	0	0	4	5	5	0	5	0	6	0
3	3	3	5	3	3	6	1	6	1	2	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	2
1	1	1	6	0	2	6	0	6	2	5	6	0	0	0	1	6	6	6	0	6	1
0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0

Anexo 6: Constancia de aplicación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO
SERVICIO DE SALUD MENTAL PREVENTIVA - SAMEP
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



HUAMANGA
Duerda
Higienos y seguros!

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente se hace constar que las señoras:

BACH. TOSCANO TORRES MILUZKA IVANOVA

y

BACH. TOSCANO TORRES ZHURKA GIULIANA

Egresadas de la Universidad Autónoma de Ica, de la carrera de psicología, quien ha solicitado autorización para la realización de la investigación titulada: "HABILIDADES SOCIALES Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA -AYACUCHO,2021", queda **Autorizada** para realizar mencionada investigación.

Las evaluaciones se realizarán en coordinación con el MY. PNP(r) Hugo Hermilio Mori Vela, Sub Gerente de Serenazgo.

Sin otro particular, se firma al pie del documento en señal de conformidad.

Ayacucho, 16 de febrero de 2021

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO
My- PNP(r) HUGO H. MORÍ VELA
SUB GERENTE

70433665



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUBGERENCIA DE SERENAZGO



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

EL QUE SUSCRIBE, LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO, QUIEN A SOLICITUD DEL INTERESADAS, OTROGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA:

A la Srta. **Bach. Zhuka Giuliana, TOSCANO TORRES**, Identificado con DNI N° 70433665, Egresadas de la Universidad Autónoma de Ica de la Facultad de Ciencias de la Salud , Especialidad de Psicología, quien realizaron la Culminación de Aplicación de Encuesta, para la elaboración de Tesis Profesional "**Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga- Ayacucho, 2021**", Habiendo culminado con dicha encuesta en coordinación con esta Sub Gerencia.

Se expide la presente para los fines que las interesadas crea conveniente, el cual se ha remitido a los archivos de la Sub Gerencia de Serenazgo.

Ayacucho, 01 de marzo del 2021

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO

MAY- PNP(t)/HUGO H. MORÍ VELAZCO
SUB GERENTE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUBGERENCIA DE SERENAZGO



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

EL QUE SUSCRIBE, LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO, QUIEN A SOLICITUD DEL INTERESADAS, OTROGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA:

A la Srta. **Bach. Miluzka Ivanova, TOSCANO TORRES**, Identificado con DNI N° 70397148, Egresadas de la Universidad Autónoma de Ica de la Facultad de Ciencias de la Salud , Especialidad de Psicología, quien realizaron la Culminación de Aplicación de Encuesta, para la elaboración de Tesis Profesional "**Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga- Ayacucho, 2021**", Habiendo culminado con dicha encuesta en coordinación con esta Sub Gerencia.

Se expide la presente para los fines que las interesadas crea conveniente, el cual se ha remitido a los archivos de la Sub Gerencia de Serenazgo.

Ayacucho, 01 de marzo del 2021

Atentamente,

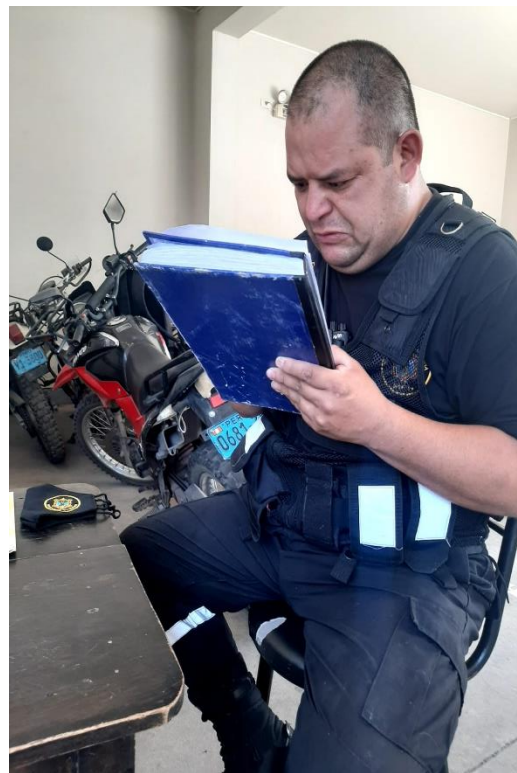
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE SERENAZGO



My- PNP(r) HUGO V. MORIVE
SUB GERENTE

Anexo 7: Evidencias fotográficas





Habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%
INDICE DE SIMILITUD

26%
FUENTES DE INTERNET

5%
PUBLICACIONES

19%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
5	manglar.uninorte.edu.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
7	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiantes	1%

9 repositorio.unemi.edu.ec 1 %
Fuente de Internet

10 cepymenews.es 1 %
Fuente de Internet

11 repositorio.unap.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

12 bdigital.unal.edu.co
Fuente de Internet

Rotar hacia la der
Rotar hacia la izq

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo